



# GÖTEBORGS UNIVERSITET HANDELSHÖGSKOLAN

## Värdeskapande av digitalt verksamhetsstöd inom LSS omsorg

### **Abstract**

The aim of this study is to try to measure this value created by Boet in terms of efficiency and well-being gains. This was done by first making a pilot study with four interviews to get a greater understanding of the product and its benefits and then use these insights to make a survey for all the care accommodations that have bought the product. It was found that the product Boet created value in both monetary terms such as increased efficiency but also as increased well being for the personnel by decreased perceived stress. The efficiency gains are estimated to be around 1,4 million SEK per year for a standard sized workplace. Due to the small sample size in the survey there is uncertainty on the gains on well being.

2022-02-08

Sushmeet Kaur

Axel Pantzare

<b>1 Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Bakgrund	1
1.2 LSS-boenden	2
1.3 Välfärdsteknik Sverige AB	2
1.4 Produkten Boet	3
1.5 Problemdiskussion	5
1.6 Syfte	6
1.7 Frågeställning	6
1.8 Avgränsningar	7
<b>2 Referensram</b>	<b>8</b>
2.1 Digitalisering inom vården	8
2.2 Olika former av kundvärde	9
2.3 Värde och Värdeskapande	11
2.4 Kundvärde	11
2.5 Identifiera kunder och kundbehov	12
2.6 Identifiera kundvärde	13
2.7 Mätning av kundvärde	13
2.7.1 Effektivitetsvinster	14
2.7.2 Välmåendevinster	14
2.8 Sammanfattning	14
<b>3. Metod</b>	<b>16</b>
3.1 Val av metod	16
3.2 Datainsamling och urval	17
3.2.1 Urval av respondenter	17
3.2.2 Intervjuer	18
3.2.3 Enkätundersökning	19
3.3 Databehandling	20
3.4 Reliabilitet och Validitet	21
3.5 Etiska aspekter	22
<b>4 Resultat</b>	<b>23</b>
4.1 Intervjuer	23
4.2 Enkät svar	24
<b>5 Analys</b>	<b>29</b>
5.1 Identifiera kunder och kundbehov	29
5.2 Identifiera kundvärde	29
5.3 Mätning av kundvärde	30
<b>6 Sammanfattning</b>	<b>33</b>
6.1 Svagheter	34
6.2 Avslutning	34
6.3 Vidare forskning	35
<b>Referenser</b>	<b>36</b>

<b>Bilagor</b>	<b>40</b>
<b>A Intervju</b>	<b>40</b>
A.1 Informationsbrev	40
A.2 Intervjuguide	41
<b>B Intervjusvar</b>	<b>42</b>
B.1 Respondent 1	42
B.2 Respondent 2	47
B.3 Respondent 3	49
B.4 Respondent 4	51
<b>C Enkät svar</b>	<b>54</b>

# Figurförteckning

**Figur 1:** Produktupplägg Boet (Boet, 2022).

**Figur 2:** Identifiering av kund, konsument och företag samt dess samband.

**Figur 3:** De fem kärngrupperna i kundperspektiv (Kaplan och Norton 1996, s.63).

**Figur 4:** Identifierad process för att skapa kundvärde (Nelzen och Karlsson, 2021, s. 73).

**Figur 5:** Värdeerbjudande ekvation (Kaplan och Norton, 1996).

**Figur 6:** Stapeldiagram för tidsbesparing av tre funktioner i personalappen.

**Figur 7:** Stapeldiagram för övriga vinster av produkten.

# Tabellförteckning

**Tabell 1:** Enkät svar i form av frekvenstabell.

**Tabell 2:** Sammanfattande enkät svar i form av medelvärde och standardavvikelse.

# 1 Inledning

Denna studie riktar sig mot att identifiera värde i form av kundvärde för produkten Boet inom LSS-boenden. Vikten av att studera värde ur ett omvårdnadsperspektiv via Boet ger förutsättningar för liknande studier inom samma ämnesområde. Studien ämnar sig även ge en mall på hur värde kan kvantifieras på en ny marknad.

---

*Detta kapitel förklarar funktionerna kring LSS-boende och hur detta relaterat till Välfärdsteknik Sverige AB är ett viktigt koncept att studera. Vidare presenteras företaget Välfärdsteknik Sverige AB samt det digitala verksamhetsstödet Boet vilket är utvecklat i syfte att tillföra digitalt stöd inom LSS. Vidare presenteras problemdiskussion, syfte samt frågeställning. Slutligen redovisas de avgränsningar som görs för studien.*

---

## 1.1 Bakgrund

Hälsa och vård associeras inte starkt med vinster vid första anblick. Drar man däremot upp gardinerna och ser bakom kulisserna är relationen mellan privata företag samt hälsa och omsorg beroende av varandra. Christoffersson, L (2012) beskriver hur införande av lagen om valfrihetssystem har genom ökade villkor för företagande lett till utvecklingen av digitala verksamhetslösningar. Vidare beskrivs hur innovationsdrivande marknadsprocesser som sker när man öppnar upp marknad är det som leder till nya lösningar. Den stora frågan blir däremot hur de företagsekonomiska nyckeltalen bör värderas för företag som utvecklar produkter i syfte att effektivisera omvårdnaden. Ett av det absolut viktigaste funktionerna ett företag har är att generera vinst vilket i längden betyder att de behöver skapa mervärde för sina kunder (Toppr, N.d).

LSS-boenden är ett verktyg för några av de individer i samhället som har rätt till omsorg (Socialstyrelsen, 2022). Även om denna viktiga funktion är prioriterad finns det mycket som indikerar på att det inte fungerar som det är tänkt. Till exempel har det under senaste året kommit rapporter om missförhållanden där boende tvingats äta tills de kräktes på LSS boende i Övertorneå (Jones, 2021).

Samtidigt håller hela vården på att digitaliseras vilket är tänkt att leda till en effektivare och bättre vård (Hardy, P., Boldt-Christmas, O. och Tyreman, M., 2016). Detta har gjorts inom

hemtjänsten där mobilappar gjort det enklare för personalen att veta vad de ska göra samt förenklat hur brukare (mottagare av vården) kan be om hjälp.

## 1.2 LSS-boenden

Socialstyrelsen (2019) definierar, med referens till lagen om LSS, omvårdnad som individuellt anpassad hjälp vid psykiska, fysiska och sociala behov. Vidare nämns ett par exempel där de rör sig om allt ifrån äta, dricka, klä sig till göra ärenden och inköp. Insatsen varierar därför stort mellan olika brukare baserat på deras behov där vissa behöver hjälp kontinuerligt under dagen medan andra bara behöver hjälp några gånger i veckan (Socialstyrelsen, 2022). Enligt 9 kap § 9 lag om stöd och service till vissa funktionsnedsatta (1993:387) beskrivs tre huvudsakliga boendeformer för LSS. Dessa tre beskrivs som *gruppboende*, *serviceboende* samt *annan särskilt anpassad bostad*. Både gruppboende och serviceboende har fast bemanning vilket inte är ett krav för den tredje formen av LSS-boenden.

En punkt som tas upp i lagen om LSS belyser typen av omvårdnad och vad den skall främja.

“ *Omvårdnad enligt 9 e lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade ska*

- *ges på ett sådant sätt att den stärker den enskildes tilltro till sin egna förmåga*
- *kontinuerligt anpassas efter rådande omständigheter så att den svarar mot den enskildes aktuella situation och*
- ***noggrant planeras, dokumenteras och följs upp (HSLF-FS 2016:87) “***

Socialstyrelsen (2019).

Detta är centralt eftersom de innebär att syftet med LSS-boenden är att ge brukarna ökad självständighet genom individuellt anpassat behov.

## 1.3 Välfärdsteknik Sverige AB

Välfärdsteknik Sverige AB bildades 2019 och grundades i 2016 (Boet, 2022). Under 2020 investerar statliga riskkapitalbolaget Almi Invest AB i Välfärdsteknik Sverige AB i syfte att skala upp verksamheten (Almi, 2020). Visionen som driver företaget beskrivs i orden “ *Alla skall kunna leva sitt bästa liv* “. Välfärdsteknik Sverige AB beskriver hur spridning av ny teknologi förbättrar samhällelig och ekonomisk utveckling där deltagande i forskningsprojekt och samarbeten med institutioner på högskolor främjar denna utveckling. Boet utvecklas som ett resultat av verksamhetens ny satsningar inom digitalisering (Boet, 2022).

*“ Genom digitalisering främjas en förbättrad arbetsmiljö samt en personlig utveckling på arbetsplatsen. Boet kan även leda till en ökad dialog och öppenhet på arbetsplatsen. “*

*(Boet, Om oss, 2022)*

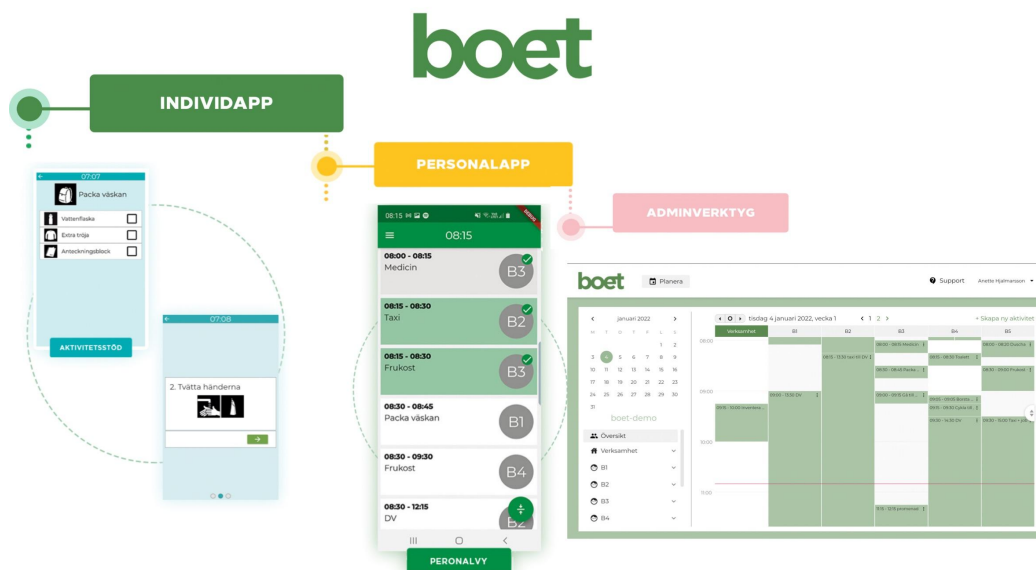
## 1.4 Produkten Boet

Produkten Boet är ett digitalt verksamhetsstöd för LSS-boenden som köps in av kommuner. Den molnbaserade plattformen är länkad via tre lägen som utgörs av en individ app, en personal app och administrativt verktyg (Boet, 2022) detta illustreras i Figur 1. Syftet med de digitala verksamhetsstödet är att förenkla interaktionen mellan brukare och personal i allt från de dagliga arbetet till schemaläggning. Plattformen är en plats där de smarta hemmet möter kognitivt digitalt stöd och målet är att skapa självständighet för brukarna (Boet, 2022).

**Individapp** - denna applikation är till för brukarna som har applikationen i en surfplatta eller mobil. Inställningarna för individen kan anpassas baserat på de behov och förutsättningar som krävs. Brukarna får information om vad som skall göras, när de skall göras, hur de skall göras samt vad som sker efteråt. Dessutom talar applikationen om för brukarna vem som skall hjälpa dem med en specifik aktivitet (Boet, 2022).

**Personalapp** - applikation i mobilen för personal under ett arbetspass. Personalen får tillgång till brukarnas dagsplanering och övrig verksamhetsinformation. En snabb och enkel överblick över kommande pass som ger förutsättningarna för att inga arbetsuppgifter missas (Boet, 2022).

**Administrativtverktyg** - används av personal med administrativt ansvar i form av ett admin-verktyg i webbläsaren. Här skrivs arbetsuppgifterna och planeringen utifrån den enskildes genomförandeplan. Dessutom övriga aktiviteter som berör hela verksamheten (Boet, 2022).

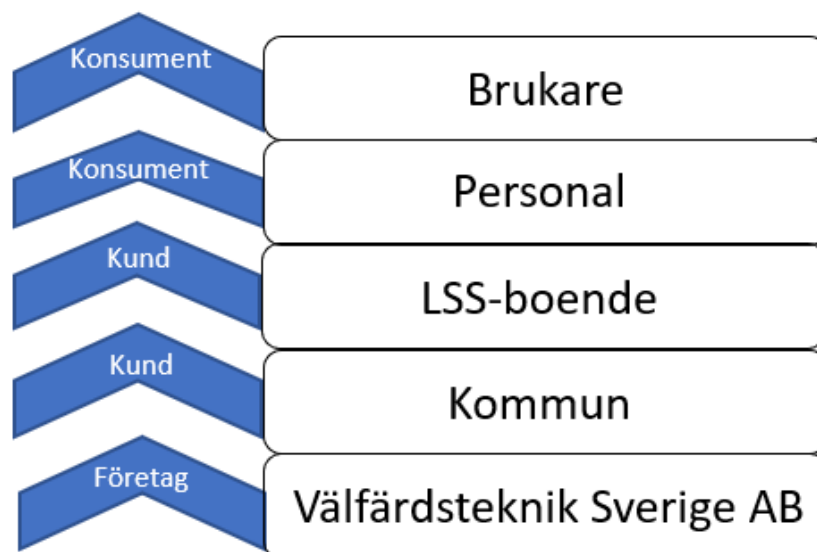


**Figur 1:** Produktupplägg Boet (Boet, 2022) [återgiven med tillstånd].

I denna studie består begreppet kund av kommunerna samt de LSS-boenden som i dessa kommuner har tillämpat verktyget Boet. Därför blir användarna brukarna och personalen med icke-administrativt ansvar eller administrativt ansvar. I studien görs däremot inte någon större skildring på detta utan både icke-administrativt och administrativt ansvar faller under begreppet personal.

Personalen och brukarna som är de primära användarna av Boet definieras därför som konsumenten utifrån företagets perspektiv. Sambandet mella företag, kund och konsument visas i Figur 2. Personalen är konsumenten som studien fokuserar på, detta på grund av att kunden (kommunen eller LSS-boenden i sin helhet) inte kan ge konkreta svar på hur Boet skapar värde. Fokus riktas på de individer som faktiskt använder produkten, genom detta kan värdeskapande ses utifrån verksamhetens (LSS-boenden) perspektiv men även från personalens som är nyckelpunkten. Brukarna är en intressant grupp att studera, däremot med rådande sekretess och etiska aspekter finns inte möjligheten till en sådan studie. Trots detta bör de beaktas att Boet riktar sig mot välmåendet hos brukarna.





**Figur 2:** Identifiering av kund, konsument och företag samt hur dessa interagerar med varandra.

## 1.5 Problemdiskussion

Hur individer, företag och samhället identifierar värde karaktäriseras av deras egna förutsättningar (Kaplan och Norton, 1996). De finns inte en entydig definition av värde vilket gör de ytterst viktigt att studera begreppet utifrån alla företagsekonomiska perspektiv som utvecklas genom innovativa lösningar. Företag är beroende av värdeskapande produkter för sin fortlevnad, vilket gör mätningen av värde och värdeskapande viktiga komponenter. Komplexiteten ökar inom området vård och omsorg där finansiella mått inte är de centrala delarna för värdeskapande. Istället måste andra variabler som direkt relaterar till hur produkten gynnar organisationen analyseras. Icke finansiella prestationsmått utgörs bland annat av kunder där variablerna måste definieras utifrån kundområde. För att öka kundvärvning måste företaget lyckas identifiera om deras produkt utgör en nytta och till vilken grad (Nelzen och Karlsson, 2021).

Förvaltningsmyndigheten Boverket rapporterade 2022 stor brist på LSS-boenden i Sverige. Rapporten beskriver bristen på gruppboende som störst där 152 kommuner har ett underskott på boenden för funktionsnedsatta individer. Ansvar för bygget av LSS-boenden ligger hos kommunerna, och kommunerna menar att de ekonomiskt inte har råd. Svårigheten ligger även hos många LSS-boenden där pengar som de får in inte täcker alla resurser som behövs för att säkerställa god omsorg (Rytterson, J., 2021). Detta innebär att de antingen behöver öka sina inkomster eller använda sina resurser effektivare. I rapporten “

*Bortom IT om hälsa i en digital tid* “ konstaterar författarna hur digitaliseringen har en stor potential i effektiviseringen av hälsa och vård.

Ett sätt att effektivisera omvårdnaden har tagits fram av Välfärdsteknik Sverige AB som riktar sig mot att digitalisera de centrala delar inom LSS. Trots många digitala lösningar för liknande arbetsmiljöer inom hemtjänsten har de inte funnits någon specifik produkt för LSS-boenden. Välfärdsteknik Sverige AB har utvecklat produkten Boet i syfte att bidra till de svårigheter som LSS verksamheter upplever. Boet tydliggör en av de viktigaste punkterna inom omsorg som presenteras i LSS-lagen som handlar om uppföljning, dokumentation samt planering. Genom implementering av produkten på olika kommuner i Sverige till en början har företaget lyckats tillfredsställa kundbehov. Däremot behöver de nu se till vilken grad detta behov har tillfredsställts. Hur värderar kunderna och konsumenterna Boet och hur kan detta mätas i en miljö där monetära termer inte är allt när till exempel välmående anses viktigt.

I samband med att identifiera kundvärde för produkten Boet måste detta värde kunna mätas. För LSS boenden anses lämpliga mått i form av välmående hos personalen samt effektivitetsvinster kunna tillämpas. Effektivisering skulle kunna göra de tydligare vad varje person i verksamheten skall göra och detta planeras för att minimera ställtider (Hansson, L., 2016).

## 1.6 Syfte

Syftet är att identifiera det värde produkten Boet skapar på de LSS-boende som använder produkten i sin dagliga verksamhet.

## 1.7 Frågeställning

Problemdiskussionen och syftet har lett fram till två frågeställningar studien skall besvara, dessa har formulerats till:

- Vilket värde skapar produkten Boet för kund och konsument i termer av:
  - Effektivitetsvinster som enkelt kan översättas till pengar.

- Välfärdsvinster som inte lika enkelt kan översättas till pengar så som minskad stress och ökat välbefinnande.

## 1.8 Avgränsningar

Personalomsättning och sjukfrånvaro hade varit intressanta mått att undersöka men eftersom detta skulle kräva bredare underlag från LSS boenden kommer de inte täckas av denna studie.

Dessutom undersöks endast värdet produkten skapar för Boet:s kund samt konsument. Alltså inte vilket ökat värde produkten kan ge resterande samhället eller andra intressenter. Studien görs i ett samarbete med Välfärdsteknik Sverige AB och i närkontakt med företaget, detta kan innebära att de finns en förväntningar på att visa att deras produkt skapar ett stort värde för deras konsumenter eftersom de skulle stärka deras varumärke.

## 2 Referensram

---

*Teorin är uppdelat i flera delar där första delen reflekterar etablerade teorier om hur företag bör skapa värde och lyfter problematiken med värdeskapande samt definierar begreppet kundvärde. Andra delen är grundad i digitalisering inom vården med en inblick på vilka värden som bör mätas inom LSS eller liknande miljöer. Här presenteras tillvägagångssättet för att ta fram kundvärde. Teorin är skraddarsydd utefter de förutsättningar och syfte som presenteras i inledningen.*

---

### 2.1 Digitalisering inom vården

Under de senaste 40 åren har vården genomgått en stor digitalisering (Ekelöf, F., Engström, H., 2016). Detta i form av journalsystem, databaser med mera. De har gjort att de finns mer information att tillgå om varje patient och kunskap om behandlingar har kunnat spridas snabbare på ett mer tillförlitligt sätt (Solveig Klung, 2021). Fler människor kan vårdas med samma resurser men kravet på mer administrativ personal har samtidigt ökat (Solveig Klung, 2021). Dessutom har de resulterat i bättre vård som har gjort de möjligt att människor nu lever längre. Till viss del ger de ett effektivare samhälle eftersom till exempel sjukskrivningar går ner men detta är även en välfärdsvinst eftersom de inte går att kvantifiera delar av vinsterna i monetära termer.

Digitaliseringen ger tillsammans med att den digitala mognaden hos befolkningen ökat möjligheter att förändra och förbättra hur vi bedriver vård (Solveig Klung, 2021).

Digitaliseringen är grunden för den utveckling som sker i primärvården. De finns idag ett gap mellan de digitala framgångarna och hälso- och sjukvårds visioner. Här existerar individ behov som kan tillfredsställs av nya aktörer (Ekholm et al., 2017). Mängden data som samlas in i frågan om en individs hälsa är större än någonsin i tiden. Detta bidrar till hur nya nätverk byggs där organisationer tar fram nya tjänster för behovet av individen (Ekholm et al., 2017).

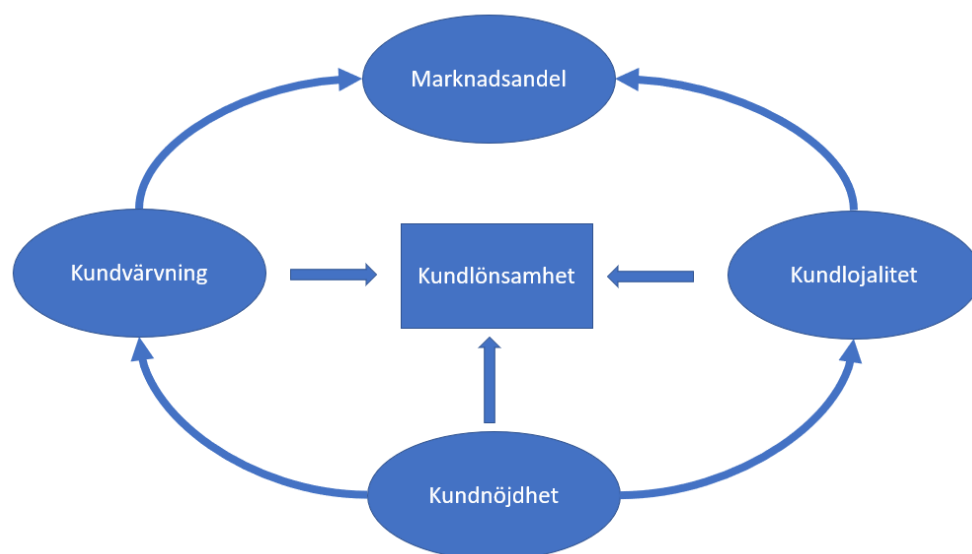
Digitaliseringen är inte endast något positivt för vård och omsorg. Eftersom detta kräver att mer tid läggs på annat innebär de att läkare har fått mindre tid med patienter och därför ibland kan ha svårare att skapa sig en bredare helhetsbild (Ekelöf, F., Engström, H., 2016). Dessutom samlas stora mängder känsliga uppgifter på ett enda ställe vilket kan innebära ett

hot från fientliga makter för att få ett eventuellt övertag mot nyckelpersoner (Ekelöf, F., Engström, H., 2016).

## 2.2 Olika former av kundvärde

Kaplan och Norton (1996) menar att för att ett företag skall kunna överleva och utvecklas måste företaget lära sig mäta de icke finansiella delen av sitt värdeskapande. Vidare förklaras de hur kortsiktiga finansiella resultat för nystartade företag kan bli ett hinder för tillväxtmöjligheter. Möjligheten till långsiktiga finansiella resultat för ett företag baseras på att kunna skapa och leverera produkter och tjänster som skapar värde hos kunden. Kaplan och Norton (1996) presenterar de balanserade styrkortet vilket riktar sig mot fyra perspektiv finansiell, kund, process samt utvecklings- och lärande perspektivet.

De fem generiska kärngrupper i kundperspektiv som presenteras av Kaplan och Norton (1996) menar författarna kan anses som de samma i alla organisationer. Däremot för maximal tillväxt bör de anpassas till den specifika kundgruppen. Författarna framställer följande modellen som visas i Figur 3.



**Figur 3:** De fem kärngrupperna i kundperspektiv (Kaplan och Norton 1996, s.63).

Marknadsandelar – mäts generellt av intresseorganisationer och anger i procent företagets försäljning i proportion till den totala försäljningen. Detta kan mätas på flera olika sätt som antalet kunder i förhållande till den totala marknaden eller antalet produkter sålda av ett varumärke i förhållande till ett annat varumärke (Kaplan och Norton, 1996).

Kundlojalitet – ett sätt att behålla eller öka marknadsandelarna är genom att behålla befintliga kunder till högsta möjliga grad (Kaplan och Norton, 1996). Att öka marknadsandelen innebär ofta att behålla befintliga kunder och mäta kundlojalitet. Detta kan göras genom att spåra kundbehållningsgraden och tillväxten av verksamheten med befintliga kunder. Företag som enkelt kan identifiera alla sina kunder, som industriföretag, distributörer och grossister och kreditkortsföretag, kan mäta kundlojalitet över tid (Kaplan och Norton, 1996). Dessa mätetal kan hjälpa företagen att bedöma styrkan i sina kundrelationer och sannolikheten för att kunderna kommer att fortsätta att göra affärer med företaget i framtiden (Kaplan och Norton, 1996).

Kundvärvning – Företag kan använda ett mätetal som kallas Kundvärvning för att spåra sin framgång i att öka sin kundbas i målade segment (Kaplan och Norton, 1996). Detta mätetal visar takten för hur företaget lockar eller vinner nya kunder eller affärsmöjligheter. Den kan mätas i antalet nya kunder eller den totala försäljningen till nya kunder i målade segment. För att spåra kundförvärv kan företag använda olika metoder, inklusive att mäta antalet kundsvår på förfrågningar och kostnaden för varje nytt kundförvärv genom förfrågningar (Kaplan och Norton, 1996).

Kundnöjdhet – mätning som baseras på att jämföra kundens förväntningar för en produkt eller tjänst mot vad som kunden egentligen upplever efter köpet (Kaplan och Norton, 1996). Både kundlojalitet och kundvärvning påverkas av att möta kundernas behov. Kundnöjdhet är en viktig indikator på hur bra ett företag gör detta. De räcker inte med att bara göra de bra på kundnöjdhet för att uppnå höga nivåer av lojalitet, behållning och lönsamhet. Företag kan genomföra kundnöjdhetsundersökningar genom olika metoder för att samla feedback från sina kunder och förstå deras behov bättre (Kaplan och Norton, 1996). Dessa undersökningar kan innebära specialistkompetens och kan genomföras genom post, telefonintervjuer eller personliga intervjuer (Kaplan och Norton, 1996).

Kundlönsamhet – mäter nettovinsten för en kund eller, efter att ha tagit hänsyn till de unika utgifter som krävs för att stödja den kunden (Kaplan och Norton, 1996). De är viktigt för företag att mäta inte bara omfattningen av verksamheten de gör med kunder, utan även lönsamheten hos denna verksamhet. Genom att använda ett aktivitetsbaserat kostnadssystem kan företag mäta individuell och samlad kundlönsamhet (Kaplan och Norton, 1996). Nyligen förvärvade kunder kan vara olönsamma i början, men har tillväxtpotential. Företag kan behöva vidta specifika åtgärder för att göra olönsamma kunder i

målade segment till lönsamma, såsom att ändra prissättningen på tjänster eller förbättra produktions- och leveransprocesser (Kaplan och Norton, 1996).

## 2.3 Värde och Värdeskapande

Värdeskapande och begreppet värde har en stor roll inom företagsekonomi, trots detta finns det ingen entydig definition av värde och värdeskapande. Begreppet värde definieras olika utifrån olika perspektiv därmed beräknas och tolkas de olika för varje företag. Värde och värdeskapande utgår därför ifrån de perspektiv som begreppet väljs att studeras ifrån. Företag skapar värde enligt Kaplan och Norton (1996) utifrån tre utgångspunkter *medarbetare, processer* samt *kunder och investerare*. Värdeskapande för en verksamhet tillförs genom att de skapas värde för den enskilda individen. Detta görs enligt författarna bäst genom höga innovations nivåer för produkter som har en stor efterfrågan på marknaden i samband accepterade priser.

Shou, Wang, Wu och Wang (2020) beskriver hur värde idag till större delar är kopplat till kunder jämfört med att de historiskt handlat om kostnadseffektivisering och kostnadsreducering. Vidare beskrivs hur värde mer och mer definieras utifrån kundens behov och företagets förmåga att tillfredsställa dessa behov med rätt produkter och vid rätt tidpunkt. De finns ett tydligt skifte i definitionen av begreppet värdeskapande ifrån att utgå från företagets perspektiv till att utgå från kundens perspektiv.

## 2.4 Kundvärde

Den generella definitionen av kundvärde på företagsmarknaden är de fördelar en kund får av en transaktion. Kundvärde definieras därför som nettovärdet som upplevs i förhållande till en transaktion, med detta menas värdet på inköpet och kundens motprestation (Armstrong m.fl, 2001). Den komplexa delen hur kundvärde bör uppskattas finns idag en stor mängd teorier (Michalek, Feinberg och Papalambros, 2005). Den mest generella formen av kundvärde ekvation presenteras genom att lyckas klassificera kundnytta och kundkostnad vilket kan ge en indikation på kundvärde.

$$\text{Totalt kundnytta} - \text{Total kundkostnad} = \text{Kundvärde}$$

Mellanskillnaden på upplevd produktfördel (kundnytta) och upplevd kundkostnad är de som anses vara kundvärde. Upplevd kundnytta är den faktiska fördelen kunden anser ha fått av produkten efter köpet (Mahajan, 2020).

Teoretiskt sett kan, enligt Simons (2014) kundvärde identifieras genom att i första hand identifiera kunder och deras behov. Till följd av detta identifieras kundvärde vilket ger rum för att se över de värdeskapande aktiviteter som presenteras av Kaplan och Norton (1996). Slutligen måste även de värde som anses skapas mätas och detta görs i form av någon typ av mätning av kundvärde. En illustration till denna process har tagits fram av Nelzen och Karlsson (2021) och presenteras i Figur 4. Fokus för modellen ligger mer på identifiera olika variabler istället för att fokusera på kundnytta och kundkostnad. Modellen har tillämpats inom ramen av de avgränsningar som gjorts i denna studie..



**Figur 4:** Identifierad process för att skapa kundvärde (Nelzen och Karlsson, 2021, s. 73).

Processen inkluderar inte endast kunden utan även de aktiviteter som skapas inom företag som bidrar till kundvärde. Kundvärde sträcker sig utanför vad en kund anser skapar värde för dom. Som nämnts i Avsnitt 1.8 kommer endast värdet för konsumenten och kunden undersökas, därför utesluts de värdeskapande aktiviteter inom företaget.

## 2.5 Identifiera kunder och kundbehov

Första steget i att skapa kundvärde baserar sig inom att identifiera de kunder och kundbehov som ligger till grund för en produkt. Bao, Wei och Di Benedetto (2020) beskriver att företaget måste identifiera ett latent kundbehov, ett behov som kunden inte kan identifiera eftersom dom själva inte inser vad de är exakt dom vill ha eller behöver. Kunden i fråga har en dålig uppfattning om deras egna preferens och behov.

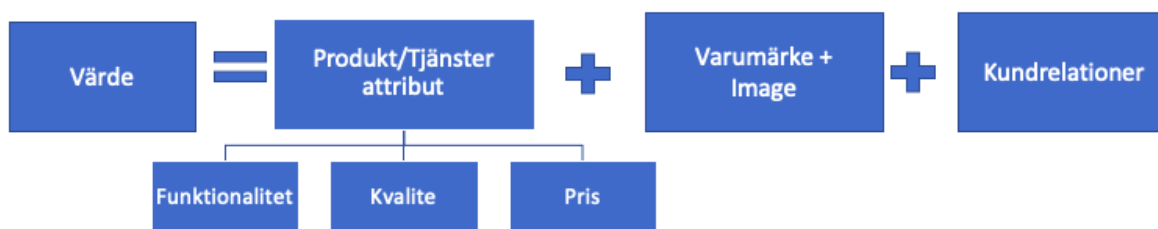
Kaplan och Norton (1996) nämner att en lösning på denna problematik är kundens delaktighet i produktutveckling eller -tillverkning. Delaktigheten menar författarna ökar kundtillfredställelse när de gäller kundanpassade produkter inom ett och samma kundsegment. Vidare förklarar Hill, Nigel, och Jim Alexander (2000) hur kundbehov förändras över tid samt hur denna förändring leder till högre krav på hur produkten ständigt skall förbättras och utvecklas. Författarna menar att kunden aldrig blir tillräckligt tillfredsställd och därför blir de latent kundbehov värdefullt för företaget. Woodruff (1997) nämner hur kundbehov till största



del är individuellt men kan identifieras utifrån en specifik kundgrupp där individer har liknande förutsättningar.

## 2.6 Identifiera kundvärde

Den andra delen i processen av att ta fram kundvärde handlar om att *identifiera kundvärdet*. Kaplan och Norton (1996) menar att värdeerbjudande och dess beståndsdelar innefattar ett par attribut som förklarar drivkrafterna för kundlojalitet, kundtillfredsställelse, kundförvärv samt marknadsandelar som ett företag kan skapa. Attributen kan enligt författarna delas i tre huvudkategori produkt/tjänster attribut, varumärke och image samt kundrelationer. Kategorierna ger upphov till de värdeekvation som författarna presenterar visas i Figur 5.



**Figur 5:** Värdeerbjudande ekvation (Kaplan och Norton, 1996).

I förhållande till studiens syfte anses första attributen produkt/tjänst av stor betydelse utifrån kategorierna funktionalitet och kvalite. Kvalite och funktionalitet har i nutida mer tillämpats i syfte att möta kundbehov i olika former. Fokus ligger inte endast på produkten förmåga utan på de känslor, egenskaper och kunskap som produkten skapar. Kvalite definieras historiskt som en produkt utan defekt som har de funktioner den presenteras med. Däremot har detta enligt Kaplan och Norton (1996) tagit ett skifte till att utgå ifrån produkten/tjänsten förmåga att tillfredsställa kundbehov.

## 2.7 Mätning av kundvärde

Den sista punkten i processen handlar om mätning av kundvärde. Detta görs i form av att mäta hur kunden upplever produkten/tjänsten (Kaplan och Norton, 1996). Studien utgår från de icke-finansiella prestationsmått från kundens perspektiv i förhållande till vård och omsorg. Mätningen baseras därför på de effektivitetsvinster samt välmående vinster som kan identifieras utifrån antal sparande timmar samt minskad stress och oro samt öka välmående.

### 2.7.1 Effektivitetsvinster

Effektivitetsvinster innebär att man med samma resurser och en produkt kan få ut mer än utan produkten. Till exempel med de löpande bandet kunde man bygga fler bilar med lika mycket personal som tidigare (Esmailian, G. R., MAhmad, M. M. H., Sulaiman, S., & Ismail, N., 2015). Detta går oftast att uttrycka i termer av pengar om man jämför hur mycket vinsten ökat med samma mängd insatsvaror (arbetstid och råvaror). Värdet av tidsbesparing kan beräknas genom minskningen av lönekostnader för arbetsgivaren genom

$$E = 1,32 \cdot \frac{30000}{169} T \quad (1)$$

där  $T$  är antalet timmar sparade, 30000 är medellönen (SCB, n.d), 169 är antal arbetade timmar per månad i snitt (Arbetstimmar per månad, n.d) och 1,32 är faktorn för att beräkna totala kostnad för personal inklusive arbetsgivaravgifter från lönen (Skatteverket, n.d). Detta under antagandet att man kan ha rörliga personalkostnader och kan skära ner på antalet timmar personalen jobbar efter behov.

### 2.7.2 Välmåendevinster

De finns flera modeller för att beskriva hur mycket välmående en person känner. De kan dels beskrivas med den hedonistiskateorin som säger att välmående är skillnaden mellan njutning och smärta eller med begärsteorin som säger att de beror på hur många av dess begär som är mötta (Chrisp, Roger, 2001). Begär kan vara i form av erkännande, pengar eller mänskliga relationer. Njutning däremot kan vara svårare att sätta ord på och kan även inkludera mer som inte kan översättas till pengar såsom minskad stress och ökad trygghet. Produkter kan ge vissa av dessa till exempel semesterresor. De skapar inte något som ger mer pengar men har ändå ett värde eftersom de ger minskad stress och ökat välmående.

Ökade stressnivåer har setts orsaka högre personalomsättning vilket i LSS boendenas fall kom orsaka oro hos brukarna. Ökad personalomsättning minskar kännedomen personalen har för varje brukares behov. Påverkan hos brukarna blir dessutom att de inte känner personalen lika bra (Chegini, Z., Asghari Jafarabadi, M., & Kakemam, E., 2019).

## 2.8 Sammanfattning

Digitala framgångar har enligt Ekholm (2017) lagt individen och dess behov i centrum. Norton och Kaplan (1996) styrker detta ur ett företagsekonomiskt perspektiv och beskriver hur kunden är i allt mer fokus vid värdeskapande. Samtidigt presenteras komplexiteten kring värde och hur odefinierat begreppet är. Trots detta anses kundperspektivet som presenteras

av Norton och Kaplan (1996) vara byggstenarna för hur kundvärde kan definieras och bör mätas. Kundvärde definieras som den nytta eller vinst en kund får från att använda eller äga en produkt. Processen för att ta fram kundvärde innefattar i huvudsak tre steg: identifikation av kundbehov, identifiering av kundvärde och mätning av kundvärde. I relation till detta identifieras kundvärde genom att ta hänsyn till produkt/tjänst attribut, varumärke och image samt kundrelationer.

Utslag från teorin ger svar på frågan om att identifiera kunder och kundbehov. Välfärdsteknik Sverige AB har identifierat dessa delar vilket har lett till utvecklingen av Boet. De som däremot kvarstår är hur mätning samt identifieringen av kundvärde kan genomföras. Teorin presenterar därmed två sätt att mäta kundvärde, effektivitetsvinster samt välmående vinster. Effektivitetsvinster beskriver vinsten man får när man med samma resurser och en produkt kan få ut mer än utan produkten. Värdet av tidsbesparing kan beräknas genom minskningen av lönekostnader. Välmåendevinster beskriver den ökade livskvaliteten och minskade stressnivåerna en produkt eller tjänst kan ge. Ökade stressnivåer har setts orsaka högre personalomsättning och minskad kännedom hos personalen för varje brukares behov, vilket i sin tur påverkar brukarnas välbefinnande.

## 3. Metod

---

*I detta kapitel beskrivs studiens utförande och tillvägagångssätt, detta kan delas upp i två huvuddelar, intervjuer och enkätundersökning. Hur metoden valts överskådligt presenteras i 3.1, hur intervjuerna utförts i 3.2.1, hur enkätundersökningarna utförts i 3.2.2 samt hur enkätundersökningarna analyserats i 3.3. Slutligen diskuteras reliabilitet och validitet i 3.4 och etiska aspekter i 3.5.*

---

Studien använder två olika tillvägagångssätt för insamling av data. Den kvalitativa delen är i form av intervjuer med personal på boenden för mer översikt av hur plattformen fungerar och vilka effekter produkten har. De kvantitativa delarna är i form av en enkätstudie för att få större dataunderlag i frågor om hur stora effekter produkten haft, här är frågorna baserade på resultatet från intervjuerna. Genom att använda dessa tillvägagångssätt förväntas det ge en indikation på hur Boet skapar värde för LSS-boenden. Resultatet analyseras med ett deduktivt tillvägagångssätt där effekterna av produkten värderas utifrån de modeller som redovisas i Avsnitt 2.

Studien kombinerar kvalitativa och kvantitativa ansats som sin forskningsstrategi utifrån en abduktiv ansats. Denna typen av forskningsmetod benämns som *flermetodsforskning* enligt Bryman och Bell (2013). Bryman och Bell (2013) beskriver flertal angreppssätt till flermetodsforskning var en av dem är *“Kvantitativ forskning som stöd för kvalitativ forskning”*. Tillvägagångssätt menar Bryman och Bell (2013) hjälper studien att fylla ut luckorna eftersom de inte endast går att förlita sig på kvalitativ alternativt kvantitativa resultat vid undersökning av vissa forskningsfrågor. Eftersom informationen som behövs samlas in från respondenterna inte enbart genomförs via kvalitativa intervjuer kompletteras den av kvantitativ metod. Detta i form av enkätundersökningar som kan tolkas med hjälp av intervjuerna. Detta görs för att först få en samlad bild över hur produkten har påverkat kunden och sedan kvantifieras detta genom en enkätundersökning för att få en tydligare bild över hur mycket värde som har skapats.

### 3.1 Val av metod

Projektet använder ett tvådelat tillvägagångssätt i form av fyra intervjuer för att bättre förstå hur Boet har påverkat verksamheten hos LSS boendena och sedan en enkät för att

kvantifiera dessa förändringar. Intervjuerna är nödvändiga för att bättre förstå produktens värde och därigenom kunna formulera mer träffsäkra frågor i enkäten. Dessa görs med administrativ och vårdpersonal på två olika boenden. Därefter utformas en enkätundersökning riktad till personalen där de på olika sätt skall kvantifiera skillnaden mellan innan och efter implementeringen av Boet. Detta analyseras utifrån framtagna teoretisk bakgrund tillsammans med insamlad data. Enkätsvaren motiveras och förklaras med intervjuvaren i största möjliga mån för att ge djupare förståelse för värdet produkten skapar.

Studien använder tematisk analys vid bearbetning av intervjuvaren. Bryman och Bell (2011) benämner hur tematisk analys är den vanligaste tekniken för dataanalys för kvalitativa tillvägagångssätt. Tekniken grundar sig i att söka efter olika teman i intervju, hur ofta uppkommer ord och fraser. Detta användes i denna studien senare både i utformning av enkät svar men även vid tolkning och analysering av återkommande variabler.

## 3.2 Datainsamling och urval

Nedan beskrivs hur datainsamlingen genomförts samt vilka samt de motiveringar som gjorts till urval av respondenter och varför just dessa urval har gjorts.

### 3.2.1 Urval av respondenter

Pilotstudien har utgått från ett icke-slumpmässigt bekvämlighetsurval eftersom intervjuerna inte kräver exakta svar utan är i syfte av förståelse, urval bland de LSS-boenden som var tillgängliga för intervju. Fördelarna med detta urval är att de är enkelt att hitta flera respondenter, svagheten blir däremot att dessa respondenter kan vara korrelerade på olika sätt som att vara mer involverade i produkten vilket kan ge ett överdrivet positivt intryck. Utifrån förutsättningarna för intervjuerna sker sedan en snöbolls insamling, där individer i en chefsposition fördelar ett par individer ur personalen som tycks vara tillgängliga för intervju. Urval som dessa görs främst vid pilotstudier eftersom syftet är insamling av information för att sedan planera en mer kontrollerad studie (Dalen, 2015). Detta urval användes för att spara tid då hela arbetet utfördes under en begränsad period.

Urval för enkätundersökningen är betydligt mer kontrollerad eftersom den är beroende av två krav. Första kravet är att respondenterna i fråga har arbetat med Boet i längre än tre månader och de andra att de sammanlagt arbetat inom LSS i två år eller mer. I fallet att respondenten inte uppfyller dessa krav, förkastas deras svar. Tidsramen väljs i syfte att

användaren av produkten är väl införstådd med arbetssättet före inköpet av Boet och därmed även kunna uppskatta skillnaden. Dessa krav valdes då de var viktigt att respondenten var väl införstådd med arbetet innan boet köptes in samt hade hunnit ta appen i bruk samt vänja sig med de nya arbetssättet.

Denna studie utreder vilket värde Boet skall skapa men för att hålla nere komplexiteten och undvika de sekretessregler som finns kring LSS boenden medverkar endast personal och inte brukare i studien. Brukarna är en skyddad grupp och de skulle bli en etisk fråga att göra en studie som inkluderar dem. Dessutom är brukarna inte lika nåbara. Med allt detta i åtanke fokuseras därför studien på personalen.

### 3.2.2 Intervjuer

De olika intervjuerna genomförs som pilotstudie syftar till att få en bättre förståelse för hur Boet har förändrat verksamheten på de olika LSS-boendena. Svaren som samlas in via pilotstudien ger en bild av förändringen som skett när boendet började använda Boet. Därför användas öppna frågor för att respondenterna själva ska kunna uttrycka vad de har upplevt som viktigt. Intervjuerna är semistrukturerade där en intervjuguide följs men följdfrågor kan ställas och respondenterna har möjlighet till att utveckla sina svar. Transkribering av intervjuerna genomförs vid varje intervjutillfälle och hittas i Bilaga B.

Frågorna sekvenseras så att de mer komplexa och svårare frågorna som är viktigare för oss ställs först eftersom respondenten är mer koncentrerad och därför kan svara bättre på de frågorna. Mer specifika och enklare frågor sparas till slutet när respondenten inte är lika fokuserad men fortfarande kan ge tillfredsställande svar på dessa.

För att få en övergripande bild och sätta sig in i respondentens roll inom verksamheten ställs frågor relaterade till deras arbetsuppgifter och arbetsroll först. En övergång till den andra delen av intervjuguiden sker där frågor relaterade till användning av Boet ställs (Dalen, 2015).

Några exempel på frågor som ställdes i intervjuerna är

- Hur skulle du beskriva produkten Boet?
- Beskriv förändringen Boet gjort för dig/de boende?
- Hur underlättar Boet ditt dagliga arbete och dina arbetsuppgifter ?
- Har Boet några förbättringsområden/ nackdelar?

Hela intervjuguiden återfinns i Bilaga A.2.

### 3.2.3 Enkätundersökning

Enkätundersökningen består av ett antal frågor med förutbestämda alternativ där respondenten skall kvantifiera olika aspekter av förändringen från hur de var innan Boet. Förutbestämda alternativ användas för att möjliggöra jämförbarhet mellan flera olika svar. Dessa frågor berör både positiva och negativa effekter förändringen har haft för att sedan kunna kvantifiera den totala förändringen.

I utformningen av enkäten ges olika påståenden där respondenten fick ange hur väl påståendet stämmer in eller hur mycket något har förändrats. Även här placeras svårare frågor först och enklare sist för att utnyttja när respondenten har bäst fokus. Särskild hänsyn ges i utformningen av enkäten till personalen där språket hålls enkelt och frågan kort. Detta för att minska risken för missförstånd.

Fördelen med en webbenkät är att de är tidseffektiva och billiga att få in en stor datamängd (Patel & Davidson, 2019). De är också möjligt att se till att alla frågor är besvarade innan enkät svaret skickas in vilket resulterar i att alla frågor alltid blir besvarade. Nackdelen med en webbenkät är dock att de är enklare för respondenter att svara mindre seriöst eller vilseledande på frågor (Patel & Davidson, 2019), om detta uppenbart händer måste dessa observationer tas bort.

I snitt kräver LSS boenden ungefär 8 heltidstjänster (Anette Hjalmarsson, Personlig kommunikation, 2023-01-05). Den totala populationen uppskattas till 200 respondenter eftersom plattformen har använts på 40 boenden i mer än tre månader (Patrick Buschow, Personlig kommunikation, 2022-11-07) och varje boende har uppskattningsvis 5 som arbetat där längre än 2 år. Enkäten skickades till alla chefer på de 40 boendena som använder Boet för att sedan vidarebefordras till personalen, de fanns dock inget sätt att kontrollera detta.

Alla frågor hade en skala från 1-7 som svarsalternativ. Fråga 1-3 hade ytterkanterna ingen förändring och två timmar per dag medan fråga 4-7 hade alternativen minskat mycket och ökat mycket.

- Hur mycket arbetstid per dag sparar du på att instruktioner från genomförandeplanen finns i mobilen? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag
- Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda aktivitetsstöd så

som checklistor i Boet? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag

- Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda Boet för att ge påminnelser till brukarna? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag (svar krävs inte om frågan inte är relevant för dig)
- Hur upplever du att välmåendet hos brukarna har förändrats av att instruktioner från genomförandeplanen används mer? Alternativ 4 är ingen förändring
- Hur har Boet förändrat tydligheten i dina dagliga arbetsuppgifter? Alternativ 4 är ingen förändring
- Har din oro förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas? Alternativ 4 är ingen förändring
- Har din stress förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas? Alternativ 4 är ingen förändring

Att ha frågor som är ledande angående tidsbesparing kan innebära att respondenten svarar mer positivt än vad de upplevt förändringen men eftersom de efter intervjuerna var tydligt att nästan alla i personalen upplever sig ha sparat tid valdes dessa alternativ för att med högre precision kunna kvantifiera tidsbesparingar. De finns även andra funktioner som skulle kunna undersökas men för att hålla enkäten kort valdes endast några som beskrevs som de viktigaste under pilotstudien.

För de fyra sista frågorna valdes alternativen för att kunna få en mer objektiv bild eftersom svaren från intervjuerna var lika entydiga. Här går de inte heller att kvantifiera hur mycket stress, oro och välbefinnande har förändrats i samma utsträckning eftersom detta är högst subjektivt.

### 3.3 Databehandling

Svaren från enkätundersökningarna analyseras med de modeller som togs upp i avsnitt 2. De förändringar som kan översättas i monetära termer på ett tillförlitligt sätt gör de medan övriga förändringar endast beskrivs i text.

På frågor om tidsbesparing konverteras svarsalternativen till hur många minuter som sparas per anställd per dag genom att subtrahera medelvärdet med 1, dividera med 3 och sedan multiplicera med 60.



För de tre sista frågorna omvandlas svaren från en skala på 1-7 till en skala från -100% till +100% genom att subtrahera 4, dividera med 3 och sedan multiplicera med 100. Denna siffra kan ses som hur mycket de efterfrågade har förändrats.

Slutligen beräknas standardavvikelsen av svaren för varje fråga vilket sedan skalas om på samma sätt som medelvärdet genom

$$\sigma = C \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}},$$

där  $C$  är konstanten för att skala om värdena (60/3 eller 100/3),  $x_i$  är de individuella observationerna,  $\bar{x}$  är medelvärdet och  $n$  är antalet observationer.

Om medelvärdet och standardavvikelsen är av liknande storlek innebär de att vi inte kan utesluta att produkten inte gett någon mätbar förändring. Standardavvikelsen är ofta stor vid få observationer (eftersom  $n$  är i nämnaren) vilket gör att om endast ett fåtal lämnar svar i enkäten kan inte värdet kunna bestämmas med säkerhet.

### 3.4 Reliabilitet och Validitet

Studien utgår från en *flermetodsforskning* och validitet och reliabilitet diskuteras utifrån båda forskningsstrategierna.

Ifall mätning av variablerna välmående, oror och stress genomförs i enkätundersökningen skulle genomförs ytterligare en gång med samma population bör resultatet inte skilja sig åt i större utsträckning. Trots att varje individ associerar variablerna på en individuell nivå är frågorna konstruerat på ett stabilt sätt. Resultat för enkäterna bör därför inte fluktuera märkbart. Bryman och Bell (2013) beskriver hur reliabilitet handlar om pålitlighet för måtten och mätningens intertrumenten som används i kvantitativa studier.

Däremot ses de över extern reliabilitet vilket handlar om hur pass replikerbar studien är svårt att uppnå i kvalitativa studier. Trots att enkät upplägget och tillvägagångssättet i denna studie är replikerbart kan de inte anses att en ny studie skulle ge samma eller liknande resultat när de kommer till intervjuer. Detta beror till största del på att man inte kan "frysa" sociala miljöer och sociala betingelser menar Bryman och Bell (2011).

Reliabilitet uppnås även genom att samla in enkätsvar från en så stor del av populationen som möjligt. Ett mått på reliabiliteten är att ge konfidensintervall på förändringen för att visa

säkerhet. I denna studie används en standardavvikelse konfidensintervall vilket innebär att de faktiska värdet av populationen med 68% sannolikhet finns inom intervallet.

Värde kan som tidigare nämnt mätas på flera olika sätt och är ett begrepp som inte är entydigt. Inom ramen för vård och omsorg anses mätningstrsumenten effektivitetsvinster samt välfärdsvinster bäst spegla begreppet värde för produkten Boet. Däremot eftersom begreppet i sig kan definieras och tolkas på väldigt många sätt kan undersökningsresultatet ifrågasättas. Däremot ramar man in begreppet i den miljön och de variabler vars den diskuteras utifrån ger detta även en hög validitet, vilket denna studien har gjort. Validitet kommer uppnås genom att försöka förklara enkätsvaren med intervjusvaren och därigenom både visa vilket värde som skapats och vilken faktisk förändring de blivit. Dessutom kommer validitet uppnås genom att skicka enkäten till alla som har köpt Boet vilket gör att både boenden som gjort en mer eller mindre framgångsrik implementering av produkten kommer kunna svara.

### 3.5 Etiska aspekter

Respondenterna som ingick i intervjuerna fick i början av studien ett informationsbrev (Bilaga A.1) detta i förhållande till att uppfylla informationskravet. Bryman och Bell (2013) beskriver informationskravet som är en etisk princip om hur de berörda personer som ingår i en undersökning skall ta del av studiens syfte och ändamål. Respondenterna informerades även vid början av intervjun att deras deltagande är frivilligt och kan avbrytas om så önskas i enlighet med samtyckeskravet. En av de viktigaste etiska principer som Bryman och Bell (2011) lyfter fram är konfidentialitets och anonymitetskravet. Principen handlar i grunden om hur respondenternas uppgifter skall behandlas med största möjliga konfidentialitet och skall anonymiseras om detta är aktuellt för studien. Denna studie har genom att inte utge namn på respondenter eller geografiskt läge på dess arbetsplats lyckats uppfylla både konfidentialitets och anonymitetskravet.

## 4 Resultat

---

*Kompleta resultat i form av transkriberade intervjuer återfinns i Bilaga B.1 till B.4. Nedan lyfts de mest relevanta bitarna fram. Därefter presenteras resultatet från enkätundersökningen.*

---

### 4.1 Intervjuer

Under intervjuerna lyfts flera sidor av produkten Boet fram samt hur verktyget underlättat för kunden i form av checklistor, rutiner och alarm. Detta visas genom citatet från Respondent 1 *“Via Boet ska man kunna gå till daglig verksamhet, till exempel själv utan att de kommer personal upp och hjälper till att packa väskan och så utan de kan man på ett strukturerat sätt skapa checklistor i Boet för brukaren”*. Innan detta var man antingen tvungen att vara närvarande för att hjälpa till brukaren att få med allt eller lita på att allt kom med vilket de sällan gjorde berättar respondenten vidare.

En ytterligare del som lyfts fram är hur genomförandeplaner har blivit mer centrala i verksamheten. En genomförandeplan är ett dokument som beskriver hur något skall genomföras som är framtagen med både LSS boendet och brukarens preferenser. Detta lyfts fram genom citatet från Respondent 1:

*“För personalens del behövde vi få genomförandeplanen till verklighet i de dagliga arbetet. Ofta så skrivs genomförandeplanen så finns den och sen så ska man följa upp den 6 månader senare och så. De blir liksom ingenting som en använder sig av, det blir ingen instruktion när du ska jobba med brukaren. De är någonting du känner till och du vet, men du kan inte komma ihåg alla detaljer eller alla delar som finns i genomförandeplanen utan du gör efter hur du själv skulle göra. Då blir de ett förtydligande för personalen att man faktiskt gör de sakerna som man har kommit överens om eller som vi har observerat brukaren trivs med bäst”*

Om samma efterlevnad av genomförandeplanen skulle ske innan inköpet av Boet skulle de krävas betydligt mer personal vilket de inte funnits pengar till. I detta fallet har Boets funktioner varit en viktig del enligt respondenterna för att behålla kvaliteten för LSS boendet berättar samtliga respondenter.

Slutligen belyser respondenterna alarm och schema funktionen som en viktig del av produkten vilket kan visas genom citat från både respondent 1 och 2 såsom

*“Den delen som brukare har svårast är när ska man gå. Hur lång tid tar de tills saken? Vissa brukare kan ju sitta 1 - 2 timmar för att de är rädda för att glömma tiden och sådana saker. De kan vi lägga in i Boet så att “nu går du”, check på den, “Nu är de tiden” check på den. alltså man kan dela in de”*

och

*“Nu blir de att man springer ganska mycket och tjarar. Nu måste du börja laga mat. Men nu måste du sätta igång och laga mat. Nu är de väldigt mycket dags att börja laga mat. Och de kan jag ju tänka mig att vi slipper och att dom slipper höra. De kanske känner att de kan styra lite över. När de är dags att börja laga mat till exempel, men de slipper oss och istället bara checkar på appen.”*

Detta visar att med Boet har brukarna fått en mer självständig vardag där de klarar sig mer själva.

Vidare förklarar Respondent 3 på vilket sätt appen gjort arbetet tydligare och enklare för hen,

*“Den har ju gjort arbetsuppgiften lite enklare från början som var jag inne på. Då var det ju också så att vi hade vissa gruppboende som det var lite lättare och hantera de papperna. Men nu när vi bara har en bas, det är ju bara en liten litet utrymme vi utgår från så kan man ju inte ha det här papperna med sig heller så då är det ju jättemycket lättare med app. Där alla insatser finns ju, så det är ju det att den följer ju med oss när vi jobbar och den följer med oss. Ja i allting och det är så lätt att klicka att man har gjort det och även här.”*

Här belyser respondenten de rent logistiska svårigheterna med att ha genomförandeplanen på en central plats när brukarna är utspridda samt att de nu är enklare att komma ihåg vilka uppgifter man ska göra på vilket sätt.

## 4.2 Enkät svar

Totalt samlades 15 svar in varav 2 förkastades på grund av för kort användning av produkten, detta motsvarar en svarsfrekvens på ungefär 8,5%. Svaren beskrivs kortfattat i text nedan och är sammanfattade i Tabell 1.

**Tabell 1:** Enkät svar från totalt 15 respondenter. För de tre första frågorna gällande tidsbesparing motsvarar alternativ 1 ingen skillnad mot innan och alternativ 7 innebär 2 timmar, alternativ 4 motsvarar 1 timme/dag. På de fyra sista frågorna motsvarar alternativ 1 maximal försämring (ökning av stress, minskning av välmående) medan alternativ 7 motsvarar maximal förbättring (minimal stress eller maximalt välmående), alternativ 4 motsvarar ingen förändring. Den respondent som svarat alternativ 1 på de fyra sista frågorna är borttagen senare eftersom den inte använt Boet mer än tre månader.

Fråga/antal svar för alternativ	1	2	3	4	5	6	7
Hur mycket arbetstid per dag sparar du på att instruktioner från genomförandeplanen finns i mobilen?	0	2	2	3	4	4	0
Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda aktivitetsstöd såsom checklistor i Boet?	0	1	5	1	2	5	1
Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda Boet för att ge påminnelser till brukarna?	0	3	2	0	5	4	0
Hur upplever du att välmåendet hos brukarna har förändrats av att instruktioner från genomförandeplanen används mer?	1	0	0	4	3	4	3
Hur har Boet förändrat tydligheten i dina dagliga arbetsuppgifter?	1	0	0	0	2	5	7
Har din oro förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas?	1	0	1	4	5	3	1
Har din stress förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas?	1	0	2	2	3	6	1

Enligt svaren på frågan "Hur mycket arbetstid per dag sparar du på att instruktioner från genomförandeplanen finns i mobilen?" så svarade 3 personer att de sparar 1 timme per dag, 4 personer svarade mindre än 1 timme per dag, och 8 personer svarade att de sparar mer än en timme per dag. Ingen person svarade att de inte sparar någon arbetstid genom att ha instruktioner på sin mobil.

Enligt svaren på frågan "Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda aktivitetsstöd såsom checklistor i Boet?" så svarade 1 personer att de sparar 1 timme per dag, 6 personer svarade att de sparar mindre än en timme per dag och 8 personer svarade

att de sparar mer än en timme per dag. Ingen person svarade att de inte sparar någon arbetstid genom att använda aktivitetsstöd som checklistor.

Enligt svaren på frågan "Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda Boet för att ge påminnelser till brukarna?" så svarade 9 personer att de sparar mer än en timme per dag, 5 personer svarade att de mindre än en timme per dag. Ingen person svarade att de inte sparar någon arbetstid genom att använda Boet för påminnelser. 1 person svarade inte på denna fråga.

Enligt svaren på frågan "Hur upplever du att välmåendet hos brukarna har förändrats av att instruktioner från genomförandeplanen används mer?" så svarade 10 personer att välmåendet hos brukarna har ökat, och 1 person svarade att de har minskat och 4 svarade att de inte har förändrats.

Enligt svaren på frågan "Hur har Boet förändrat tydligheten i dina dagliga arbetsuppgifter?" så svarade 14 personer att tydligheten har ökat och 1 person svarade att den hade minskat.

Enligt svaren på frågan "Har din oro förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas?" så svarade 9 personer att oron har minskat, 2 personer svarade att oro har ökat, och 4 personer svarade att de inte har skett någon förändring av oro.

Enligt svaren på frågan "Har din stress förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas?" så svarade 10 personer att stressen har minskat, 3 personer svarade att stressen har ökat, och 2 personer svarade att de inte har skett någon förändring av stress.

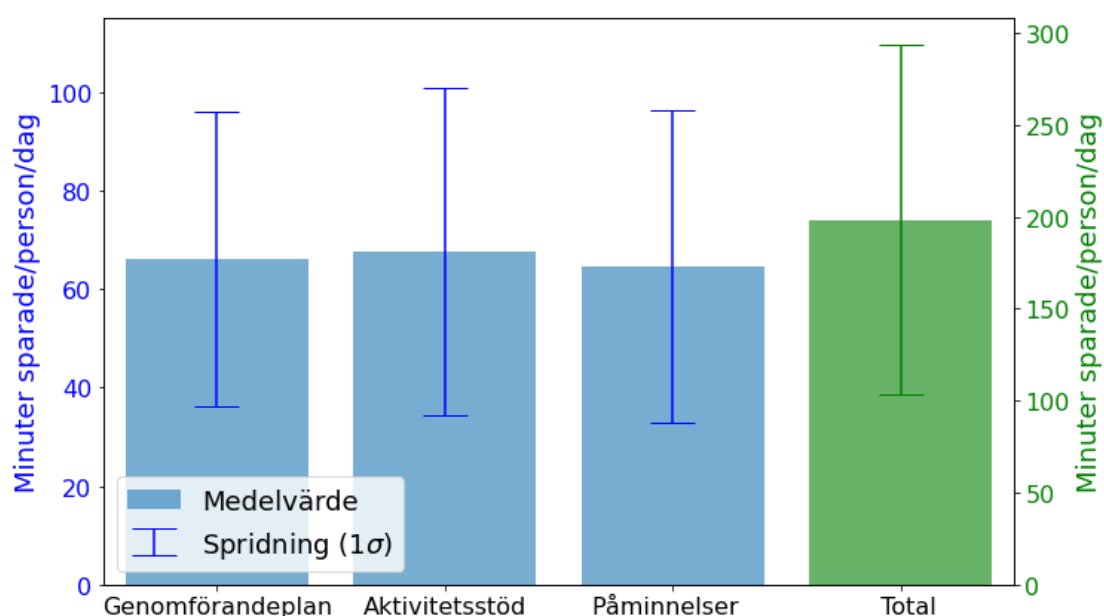
Värt att notera bland dessa svar är att de är samma respondent som tycker att välmåendet för brukarna, tydligheten oron och stressen har blivit mycket sämre. Denna respondent svarade dessutom att den arbetat med Boet kortare än 3 månader vilket är ett krav i urvalet och gör att detta svar förkastas. Även en ytterligare respondent svarade att de arbetat kortare än 3 månader med Boet vilket gjorde att även detta svar förkastas och innebär att vi har 13 svar som uppfyller kriterierna.

Sammanfattade svar från dessa 13 kan ses i Figur 6 och 7, denna data finns även i Tabell 2 i Bilaga C. Värt att nämna är att alla upplevde att välmåendet av brukarna har ökat eller är oförändrat samt att deras arbetsuppgifter blivit tydligare. Dessutom upplever alla utom en att deras oro har minskat eller är oförändrad och alla utom två att deras stress har minskat eller är oförändrad.

Angående hur mycket tid användarna tror att de sparar genom att ha instruktioner från genomförandeplanen i mobilen är medelvärdet 66,15 minuter per dag. Standardavvikelsen på 29,87 minuter visar på att svaren är ganska koncentrerade nära medelvärdet.

Vid frågan om hur mycket tid användarna tror att de sparar på att använda aktivitetsstöd som checklistor i Boet är medelvärdet ungefär 67,69 minuter per dag. Standardavvikelsen på 33,20 minuter indikerar att svaren är relativt koncentrerade nära medelvärdet.

På frågan om hur mycket tid användarna tror att de sparar genom att ge påminnelser till brukarna fanns medelvärdet till 64,62 minuter per dag. Standardavvikelsen på 31,78 minuter visar att svaren är relativt koncentrerade nära medelvärdet.



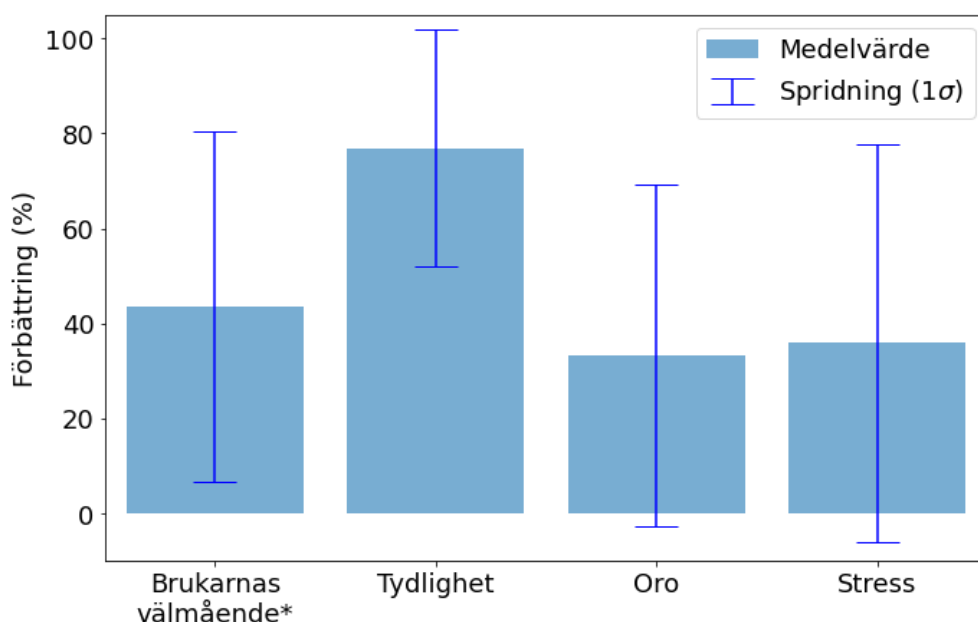
**Figur 6:** Sammanfattande resultat från enkätundersökningen hos de olika boendena med totalt 15 svar där 13 godtogs. Här har svaren skalats om från svarsskalan 1-7 till hur många minuter som sparats mellan 0 och 120 minuter. Staplarna visar medelvärdet av svaren medan linjemarkeringen för standardavvikelse visar spridningen av svaren (en standardavvikelse). Den gröna stapeln är summan av de tre blåa och dess linjemarkering för standardavvikelse är summan av de tre tidigare.

Angående frågan om brukarnas välbefinnande upplever användarna att välbefinnandet hos brukarna har förbättrats med 43,59% efter att instruktioner från genomförandeplanen har börjat användas mer. Standardavvikelsen på 36,98% visar att svaren är spridda.

Vid frågan om användarna upplever att Boet har ökat tydligheten i deras dagliga arbetsuppgifter med 76,92%. Standardavvikelsen på 25,04% visar att svar från användarna är koncentrerade nära medelvärdet.

På frågan om oro hade användarnas oro har minskat med 33,33% i deras dagliga arbete efter att Boet började användas. Standardavvikelsen på 36,00% visar att svar från användarna är spridda.

Angående frågan om stress hade användarnas stress har minskat med 35,90% i deras dagliga arbete efter att Boet började användas. Standardavvikelsen på 41,86% visar att svaren är spridda.



**Figur 7:** Sammanfattande resultat från enkätundersökningen hos de olika boendena med totalt 15 svar där 13 godtogs. Här har svaren skalats om från svarsskalan 1-7 för att visa maximal minskning (-100%) till maximal ökning (+100%) där ingen förändring är 0. Staplarna visar medelvärdet av svaren medan linjemarkeringen för standardavvikelse visar spridningen av svaren (en standardavvikelse). \*Personalens upplevelse.

Resultaten visar att användarna tror att de sparar ungefär 200 minuter per dag på att använda Boet för instruktioner, checklistor och påminnelser. Användarna upplever också att välbefinnandet hos brukarna har förbättrats och att tydligheten i deras dagliga arbetsuppgifter har ökat efter att Boet började användas. Det verkar också som att användarnas oro och stress har minskat i deras dagliga arbete efter att Boet började användas.



## 5 Analys

---

*Nedan analyseras resultatet utifrån de teorier som tas upp i Avsnitt 2.*

---

Kundvärde som tidigare diskuterats har flera komplexa delar till sig och måste anpassas för den produkt/tjänst vars ifrån begreppet studeras. Ett försök i att kunna ta fram de kundvärde Boet skapar för både kunden (LSS-boenden) utifrån konsumentens (personalen) upplevelser. Analysen av de resultat som framställts ger underlag för identifieringen av kundvärde samt värdeskapande för produkten Boet.

### 5.1 Identifiera kunder och kundbehov

Resultatet kan tolkas som att de latent kundbehov som identifierats är både tydlighet och enklare uppgifter som kan automatiseras så som att kunna ge påminnelser eller ge brukare checklistor. Datan pekar på ett stort förtydligande och stor tidsbesparing av vissa enklare funktioner. Att dessa är helt anpassningsbara i grunden ger en känsla av att lösningen har skapat ytterligare värde för kunden så som beskrivs i Avsnitt 2.5.

Kunden som identifierats är LSS boenden och kommuner som behöver hjälp med tydlighet i sitt arbete. Eftersom många kommuner har hög personalomsättning i dessa tjänster blir behovet extra tydligt. De har kommit en del liknande produkter för hemtjänst men en lösning som fokuserar på brukaren har tidigare inte funnits. Dock har denna tydlighet eller fokus på brukare inte tidigare funnits vilket innebar att kunden själv inte visste vad som behövdes vilket gjorde att de inte kunnat utveckla den själva. Digitaliseringen har möjliggjort denna effektivisering för LSS-boenden och därmed öppnat upp en ny marknad för privata och kommunala aktörer.

### 5.2 Identifiera kundvärde

Produkten värderas av respondenterna i förhållande till hur den påverkar deras arbetsmiljö och arbetsuppgifter. I enligt med Kaplan och Norton (1996) blir produktens attribut i form av kvalite och funkonlitet en av grund punkterna för värde.

Från de preliminära resultaten från intervjuerna kan slutsatsen att Boet skapat flera olika typer av värden med olika funktioner dras. Dessutom är de tydligt att inköpet av Boet har höjt kvaliteten med samma mängd personaltimmar. Till exempel lyftes implementationen av

genomförandeplanen som en viktig faktor. Om den genomförts med samma precision förut skulle de ta oerhört mycket mer tid och krävt betydligt mer personal. Speciellt för boenden med hög personalomsättning eftersom mycket av genomförandeplanen är rutiner som arbetas in över tid. Kvaliteten på produkten i förhållande till dess funktionalitet för både personalen och brukarna utgör de värdeerbjudande gentemot kund och konsument. Genom att stärka sitt värdeerbjudande öppnar detta upp möjligheterna för Välfärdsteknik Sverige AB att öka sin kundlojalitet, kundtillfredsställelse vilket leder till ökat kund förvärvs. Detta medför en direkt länk med ökade marknadsandelar för företaget och ger möjligheten att bli marknadsledare. Resultatet riktar mot hur Boet lyckats tillfredsställa kundbehovet som existerat genom total avsaknad av produkter som Boet för LSS.

Dessutom har produkten gett flera positiva förändringar som är svårare att översättas till pengar så som att personalen inte behöver vara lika närvarande med brukare utan många rutinuppgifter kan skötas genom påminnelser i appen samt att den tydligt delar upp arbetsuppgifter mellan personalen vilket kan leda till att brukarna känner ett ökat självförtroende i sin självständighet vilket kan i längden leda till att de behöver mindre stöd och på sikt kan flytta ut från LSS-boende samt att personalen känner sig mer behövd för de mänskliga bitarna som att ge ett socialt sammanhang istället för att endast få brukarna att följa sina rutiner. Dessutom ger den mer tydlighet vilket kan minska oron och stressen på arbetsplatsen. Detta kan i längden leda till minskad personalomsättning vilket ger mer lugn åt brukarna när de känner personalen bättre. Produkten Boet bidrar därför med flera former attribut där kvalite och funktionalitet anses både via enkätsvar och intervjusvar viktigast. Genom checklistor och liknande funktioner i Boet har detta lett till att produktens kvalite bidrar med organisationsförändring inom LSS via personalen och brukarna. Trots att varumärke och kundrelationer är en viktig del i värdeerbjudande gentemot kunde har Välfärdsteknik AB ännu inte byggt dessa delar till den nivå att dom går att mäta.

Att en av de respondenter som inte analyserades svarade betydligt mer negativt på frågorna kan visa att de krävs tid att vänja sig vid rutinerna med denna produkt för att få en rättvis bild av den eftersom de kräver en initial insats att få igång allt för att de skall fungera som de är tänkt där de finns en inlärningskurva.

## 5.3 Mätning av kundvärde

Den totala tidsbesparingar för kunden av webblösningen Boet kan uppskattas som en summa av de tre funktioner som frågades efter i enkäterna (Genomförandeplan i mobilen, Aktivitetsstöd som checklistor och påminnelser till brukarna) om man antar att deras

tidsbesparing är oberoende av varandra. Detta är  $66,15 + 67,69 + 64,62 = 198,46 \pm 94,85$  minuter per personal per dag. Ett typiskt LSS boende har i snitt 5 stycken som arbetar samtidigt varje dag året runt. Den totala mängden sparade timmar kan beräknas som produkten av antalet som arbetar varje dag, årets dagar och hur många tiller de sparar varje dag vilket skulle innebära en tidsbesparing per år på  $5 \cdot 365 \cdot 198,46/60 = 6036 \pm 2885$  timmar per år. För att översätta detta till pengar som arbetsgivaren sparar Använder vi ekvation (1) vilket ger  $1,32 \cdot \frac{30\,000}{169} 3621 = 1\,410\,000 \pm 670\,000$  kronor per år. Detta kan jämföras mot en total lönekostnad för 8 anställda som motsvarar  $1,32 \cdot 30\,000 \cdot 8 \cdot 12 = 3\,800\,000$ , detta gör att besparingen motsvarar ungefär 37% av lönekostnaden. Detta bör som framförallt Respondent 1 lyfte inte ses som en besparingsåtgärd utan som en investering i kvaliteten för brukarna eftersom denna tiden bör användas till att vara social med de istället för att lämna dem ensamma då de har tillräckligt stöd av appen.

Vi ser även att både stress och oro har minskat hos personalen samt att personalen tror att välbefinnandet hos brukarna har ökat. Detta är antagligen en följd av att tydligheten har ökat signifikant vilket vi ser eftersom standardavvikelsen är betydligt mindre än medelvärdet. Dock har dessa resultaten angående stress, oro och brukarnas välbefinnande mindre säkerhet på grund av deras låga signifikans (att standardavvikelsen är ungefär lika stor som medelvärdet).

I svaren från enkäten syns de tydligt att stora tidsbesparingar har gjorts. Dessutom är de tydligt att beskrivningar om hur brukare skall bemötas har blivit tydligare vilket framförallt bör gynna boenden med hög personalomsättning och mycket vikarier. Dessutom verkar stressen samt oron minskat men detta resultat är inte statistiskt signifikant på 85% nivån (1 standardavvikelse, ensidigt konfidensintervall) så en viss osäkerhet finns i detta. Dock bör de påpekas att dataunderlaget är svagt eftersom endast 13 svar har analyserats vilket gör analysen mindre trovärdig, med fler svar skulle osäkerheterna kunna minskas vilket skulle ge en tydligare bild av värdet produkten skapar. Detta intrycket förstärks dock av de samstämmiga svaren från personalen under intervjuerna vilket ger starkare underlag för den teorin.

Besparingen av tidsbesparing av produkten måste ses med tillförsikt. Dels för att vissa uppgifter som nu är möjliga att göra såsom att utföra alla uppgifter på de sättet som brukaren önskat förut inte var möjligt tidigare. Därför bör inte hela besparingen i pengar ses som en besparing utan en stor del bör ses som en investering i brukarnas hälsa och

välstånd. Dessutom ger de mer utrymme att utföra sådant som tidigare inte varit möjligt som att ta tid till att prata med brukarna på ett mer personligt plan vilket kan öka deras välstånd ytterligare. Även detta lyfts i intervjuerna eftersom flera respondenter lyfte att de tidigare inte arbetat med genomförandeplanen i samma utsträckning. Om man däremot hade köpt in produkten och sen sagt upp personal hade detta kunnat resultera i att brukarna får en lägre kvalitet då de lämnas mer åt sig själva och appen samt minskade sociala interaktioner. De hade dessutom kunnat öka stressen hos personalen då de skulle vara färre personer som delade på samma ansvar samt att de skulle kunna ge en rädsla av att bli utbytt av nya tekniska lösningar.

Kommunen som köper in produkten kan definiera värdet på ett annat sätt för att jämföra detta med kostnaden. Till exempel bör tiden de tar för personalen att föra in all data och filer i webbplattformen räknas in som kostnader samt tiden de tar att träna och utbilda personalen i de nya arbetssättet. Av denna anledning är de inte så enkelt som de ser ut att uppskatta produktens kostnader som de kan se ut vid en första anblick då faktorer som tiden de tar för personalen att vänja sig med appen är svåra att uppskatta.

## 6 Sammanfattning

---

*I detta kapitel sammanfattas och diskuteras resultatet från både intervjuer och enkätundersökningen i förhållande till studiens syfte och frågeställningar. Samt lyfts förslag till vidare forskning och även de förbättringsområden som finns i studien.*

---

Boet medför ett tydligt värde för LSS-boenden som har implementerat de digitala verksamhetsstödet. Boet har skapat värden genom att tillgodose kundbehoven som är tydlighet och enklare uppgifter som kan automatiseras, som påminnelser och checklistor. Dessa funktioner är helt anpassningsbara och har öppnat upp en ny marknad för privata och kommunala aktörer. Den första delen av syftet handlar om att kunna synliggöra de värde Boet skapar igenom effektivitet- och välmående vinster. Detta värde utifrån välmående vinster visar en generell ökning i variabler som mäter förbättringar i form av välmående, tydlighet, oro och stress utifrån respondenternas svar på enkäten. Förändringen i positiv riktning beskrivs även under intervjuerna vilket överlag anser att Boet bidrar med essentiella förändringar i deras verksamhet. Samtidigt finns de en tydligt förändring i effektivitetsvinster i form av antal sparade minuter/timmar. Som tidigare analyserats medför Boet en stor besparing i konkreta siffror och monetära termer som däremot borde identifieras mer som ett form av värdeskapande än besparing.

Resultaten från enkäten och intervjuerna visar att Boet har skapat välfärdsvinster som minskad stress och ökat välbefinnande för personalen och brukarna. Dessutom har produkten gett tidsbesparingar för personalen och ökat deras effektivitet. En uppskattning av den totala tidsbesparingar för en typisk LSS-boende visar en besparing på ungefär 3,8 miljoner kronor per år, vilket motsvarar 37% av lönekostnaden. Även om resultaten om minskad stress och ökat välbefinnande inte är statistiskt signifikanta på 85% nivå, stöds de av samstämmiga svar från personalen under intervjuerna. Den beräknade besparingen kan dock ses som en uppskattning då antagandet om att den sparade tiden är summan av de tre mest tidsbesparande funktionerna antagligen inte stämmer då de har en viss korrelation som gör att inte alltid från alla tre funktioner sparas. Dock finns de även andra funktioner som hjälper till att spara ytterligare tid. Den besparing Boet gör i gällande arbetstid omvandlas och kan sägas bidra till minskat oro och stress. Samtidigt som den tidsbesparingar leder till ökad tydlighet och välmående.

Det är viktigt att notera att besparingen av tidsbesparing måste ses med tillförsikt. Dels för att vissa uppgifter som nu är möjliga att göra, inte var möjliga tidigare, så hela besparingen i pengar bör inte ses som en besparing utan en investering i brukarnas hälsa och välmående. Samtidigt ger de mer utrymme att utföra sådant som tidigare inte varit möjligt, som att ta tid att prata med brukarna på ett mer personligt plan, vilket kan öka deras välbefinnande ytterligare.

Trots att flervalsmetod som forskningsstrategi gav studiens möjligheterna till att forska variablerna mer utförligt finns de stora svagheter. Växlingen mellan kvalitativ och kvantitativ metod medför problematiken av att kvantifiera ord och siffror. En konkret kvalitativ studie med öppna frågor tillsammans med större intervjuunderlag kan besvara syftet på studien med en mer djupgående analys och är ett alternativt. Å andra sidan utgår studien från endast kvantitativ forskningsmetod kan värde kvantifieras utifrån hårddata vilket är svårt att göra med en kvalitativ metod. Genom att värdera flera finansiella rapporter från tre aktörer kommunen, företaget och LSS-boenden skulle studien helt kunnas göras på en kvantitativ tillvägagångssätt. Däremot kan sekretess hindra en sådan undersökning.

Studiens resultat kan ej anses ha en stor generaliserbarhet. Detta beror till största delen på låg svarsfrekvens tillsammans med väldigt specifika förutsättningar för LSS-omsorg i Sverige. Dessutom påverkas den bias som tidigare presenteras påverka studiens generaliserbarhet. Däremot tillvägagångssättet på hur värde kan mätas och tas fram har studiens lyckats skissa fram. De framgår på vilka processer som kan användas för att ta fram kundvärde trots att dessa processer bör modifieras utifrån objektet som studeras. Ett generellt tillvägagångssätt som beskrivs utifrån tidigare forskningsstudier där de finns tre punkter *identifiera kunder och kundbehov, identifiera kundvärde och slutligen mätning av kundvärde* undersöks.

Detta visar att de är möjligt att mäta kundvärde på en ny marknad. Det har även visat att det är centralt att förstå en produkt och vilket behov den ska fylla för att kunna mäta dess kundvärde. För detta är explorativa intervjuer en metod som ger önskvärt resultat. Detta kombinerat med en enkätstudie har visats ge goda resultat.

## 6.1 Svagheter

På grund av att studien är gjord på uppdrag av Valfärdsteknik Sverige AB kan de innebära att de finns ett visst bias eftersom de fanns ett förväntat resultat från början, dock har ingen ersättning givits författarna vilket kan innebära att detta bias är litet. Vid de tillfällen där ett aktivt beslut tagits som kan ses vara en följd till detta bias är de dock tydligt diskuterat i texten.

Däremot begränsar metoden möjligheterna till att studiens tillvägagångssätt kan användas som en mall för liknande undersökningar. Detta genom att metoden är formad utefter syftet och frågeställningen. Trots detta finns ett konstruktivt grundläggande sätt att bygga upp liknande studier som grundar sig på värde i samband med en specifik produkt.

Studien grundar sig på värdet utifrån kundens perspektiv, detta kan ge en väldigt vinklad syn på kundvärde och i vidare studier bör även företagets perspektiv och de värdeskapande aktiviteter inom företaget ta hänsyn till. Även en generell marknadsanalys bör göras. En av de större svagheter i denna studien handlar om hur av de tre attribut som presenteras av värdeerbjudande gentemot kund undersöks endast en, produkt och tjänste attribut.

Allt detta är en konsekvens av frågeställningarna som studien grundar sig på. Studien har resulterat i ett svar på dessa men samma syfte hade kunnat leda fram till andra frågeställningar och hade därför kunnat ge ett annat resultat. De hade framförallt kunnat bli en skillnad om avgränsningarna sattes annorlunda och vi till exempel utforskade hur brukarna har påverkats mer.

## 6.2 Avslutning

Studien visar att produkten Boet skapar ett värde för sina användare som motsvarar cirka 1,4 miljoner SEK per år samt en rad andra värden som inte är lika enkelt att översätta till pengar. Exempel på dessa andra värden är minskning av oro och stress samt ett ökat välmående för brukarna. Dessa resultat, framförallt minskningen av stress och oro har dock stora osäkerheter på grund av begränsat svarsantal.

Studien har även gett en mall på hur man kan undersöka värdet på liknande produkter samt provat metoden med viss säkerhet i resultatet. De finns fördelar med metoden som tids och kostnadseffektivitet. Men de finns även nackdelar med metoden som osäkerhet i resultat.

## 6.3 Vidare forskning

Denna studie tog endast hänsyn till personalens bild av produkten. En mer djupgående studie hade dessutom kunnat analysera hur den påverkat andra intressenter såsom brukare och verksamhetschefer. Dessa skulle antagligen addera ytterligare värden till produkten. En svårighet med detta kan vara att komma i kontakt och få analyserbara svar från framförallt brukarna eftersom de generellt sett inte är offentligt vilka som får denna vården samt att vissa har funktionsnedsättningar vilket kan hindra deras förmågor.

En mer djupgående analys hade dessutom kunnat göras genom att analysera hur personalens välmående har förändrats genom att analysera sjukfrånvaro och personalomsättning innan produkten köptes in och jämföra detta med en tid efter produkten varit i de dagliga arbetet. Eftersom våra resultat antyder att stress och oro minskat bör detta kunna återspeglas i parametrar som sjukfrånvaro och personalomsättning som diskuteras i Avsnitt 2.7.2. Denna data kan dock ha många andra förklarande variabler såsom en beteende förändring och eventuella framtida lagändringar som slopad karensdag vilket kan göra analysen svår.

Även av den analys som utförts av oss har flera viktiga slutsatser kunnat dras. Detta visar att även en enklare analys kan ge viktiga insikter. Dessa förslag till djupare analys skulle antagligen nyansera bilden ytterligare vilket skulle kunna ge bättre investeringsunderlag för kommuner som överväger att köpa in produkten.



# Referenser

Almi, (2020-12-15), "Almi Invest investerar i Välfärdsteknik Sverige som gör omsorgen digital" Tillgänglig:

[https://www.almi.se/almi-invest/nyheter/almi-invest-investerar-i-Välfärdsteknik Sverige-som-gor-omsorgen-digital/](https://www.almi.se/almi-invest/nyheter/almi-invest-investerar-i-Valfardsteknik-Sverige-som-gor-omsorgen-digital/) Hämtad: 2022-11-22.

Arbetstimmar per månad, (n.d), "Arbetstimmar per månad", Tillgänglig:

<https://xn--arbetstimmarpermanad-gxb.se/> Hämtad: 2022-11-27

Armstrong Gary, Kotler Philip, Saunders John, Wong Veronica (2001) *Principles of Marketing-Third European Edition*, Pearson Education Ltd. Harlow.

Boet, (2022), "Så funkar det", Tillgänglig: <https://www.Boettech.se/sa-funkar-det/> Hämtad: 2022-11-15.

Bao, Yongchuan, Zelong Wei, and Anthony Di Benedetto. "Identifying the Tacit Entrepreneurial Opportunity of Latent Customer Needs in an Emerging Economy: The Effects of Experiential Market Learning versus Vicarious Market Learning." *Strategic Entrepreneurship Journal* 14.3 (2020): 444-69. Web.

Bryman, Alan, Emma Bell, and Björn Nilsson. *Företagsekonomiska Forskningsmetoder. 2.*, [rev.] Uppl. ed. 2013..

Crisp, Roger, (2001-11-06), "Well-Being", *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Winter 2021 Edition), Edward N. Zalta (ed.), Tillgänglig:

<https://plato.stanford.edu/archives/win2021/entries/well-being/> Hämtad: 2022-12-04

Chegini, Z., Asghari Jafarabadi, M., & Kakemam, E. (2019). Occupational stress, quality of working life and turnover intention amongst nurses. *Nursing in Critical Care*, 24(5), 283–289. <https://doi.org/10.1111/nicc.12419>

Christofersson, L., Kraméus, P. & Gratzer, K. (2012). *Nytänkande och innovationer inom vård och omsorg : exempel på förnyelse och kreativitet i sektorn*. Stockholm: Tillväxtverket.

Dieffenbacher, S., (2022-06-12), "Value Creation Definition, Model, Principles, Importance & Steps" Tillgänglig: <https://digitalleadership.com/blog/value-creation/> Hämtad 2022-11-24

Dalen, Monica. (2015). *Intervju som metod*. 2. uppl. Lund: Gleerups Utbildning AB

Eckholm, A., (2016), "Bortom IT Om hälsa i en digital tid", Institutet för Framtidsstudier, Forskningsrapport 2016/2, 2:a upplagan.

Esmailian, G. R., MAhmad, M. M. H., Sulaiman, S., & Ismail, N. (2015). *Assembly Line and Balancing Assembly Line*. no. January.

Ekelöf, F., Engström, H. (2016), "Elektroniska journalsystem" Tillgänglig: <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8879465&fileId=8879469#:~:text=Sammanfattning%20> Hämtad: 2023-01-12

Hansson, L., (2016-11-12), "Vad är en 'effektivisering'" Tillgänglig: <https://larsilund.com/2016/11/12/vad-ar-en-effektivisering-2/> Hämtad: 2022-11-22.

Hardy, P., Boldt-Christmas, O och Tyreman, M. (2016-06), "Värdet av digital teknik i den svenska vården" Tillgänglig: <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/healthcare%20systems%20and%20services/our%20insights/digitizing%20healthcare%20in%20sweden/digitizing-healthcare-in-sweden.ashx> Hämtad: 2022-11-22

Hill, Nigel, och Jim Alexander. *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. 2.nd ed. Aldershot: Gower, 2000. Print.

Jones, L., (2021-12-20), "Grova missförhållanden på LSS-boende i Övertorneå - brukare fick äta tills de kräktes", Tillgänglig: <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/norrbotten/grova-missforhallanden-pa-lss-boende-i-overtornea-brukare-fick-ata-tills-de-kraktes> Hämtad: 2022-11-22

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Boston: Harvard Business School Press.

Klung, S. (2021-06-11), "Digitalisering avgörande för hållbar utveckling inom hälso- och sjukvård" Tillgänglig:

<https://www.hb.se/om-hogskolan/aktuellt/nyhetsarkiv/2021/juni/digitalisering-avgorande-for-hallbar-utveckling-inom-halso--och-sjukvarden/> Hämtad: 2023-01-12

Michalek, J.J., F.M. Feinberg & P.Y. Papalambros (2005) Linking marketing and engineering product design decisions via analytical target cascading. *Journal of Product Innovation Management*.

Mahajan, Gautam. "What Is Customer Value and How Can You Create It?" *Journal of Creating Value* 6.1 (2020): 119-21. Web.

Nelzon, E. och Karlsson M.K. (2021) *“Kundvärde ur ett helhetsperspektiv vid kundanpassad produkt “*

Patel, R. och Davidsson, B. (2015) *“Forskningsmetodikens Grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning”*, Lund: Studentlitteratur AB.

Rytterson, J., (2021-10-07), “Extra höga hyror i LSS boenden väcker kritik” Tillgänglig: <https://www.boupplysningen.se/nyheter/extra-hoga-hyror-i-lss-boenden-vacker-kritik#:~:text=Kraftigt%20%C3%B6kande%20ekonomiska%20klyftor%20%C3%A4r,p%20%C3%A5%20grund%20av%20sin%20funktionsneds%20%C3%A4ttning.> Hämtad: 2022-11-22.

SCB,(n.d), “Boendestödassistent lön”, Tillgänglig: <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/lonerok/Search/?lon=v%C3%A5rd> Hämtad: 2022-11-27

Skatteverket, (n.d), “Arbetsgivaravgifter”, Tillgänglig: <https://www.skatteverket.se/foretag/arbetsgivare/arbetsgivaravgifterochskatteavdrag/arbetsgivaravgifter.4.233f91f71260075abe8800020817.html> Hämtad: 2022-11-27

Socialstyrelsen, (2022-01-18), “Om insatser och stöd enligt LSS” Tillgänglig: <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/funktionshinder/insatser-enligt-lss/om-insatser-och-stod-enligt-lss/> Hämtad: 2022-11-22

Socialstyrelsen, (2019-11-14) “Senaste version av SOSFS 2002:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS” Tillgänglig:

<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20029-om-bostad-med-sarskild-service-for-vuxna-enligt-9--9-lagen-1993387-om-stod-och-service-till-vissa-funktionshindrade-lss/>

Hämtad: 2023-01-01

Shou, W., Wang, J., Wu, P., Wang, X. (2020). *Value adding and non-value adding activities in turnaround maintenance process: classification, validation, and benefits. Production Planning & Control*, vol. 31

Simons, R. (2014). *Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy*. Harlow: Pearson Education Limited.

Topper, "Objectives of business", Tillgänglig:

<https://www.toppr.com/guides/business-studies/nature-and-purpose-of-business/objectives-of-business/#:~:text=The%20main%20objective%20of%20any,business%20cannot%20sustain%20without%20profit.> Hämtad: 2022-11-22

Wikipedia, (2022-10-04), Utility, Tillgänglig: <https://en.wikipedia.org/wiki/Utility> Hämtad: 2022-11-24

Wikipedia, (2022-09-06), "Assembly line", Tillgänglig:

[https://en.wikipedia.org/wiki/Assembly\\_line](https://en.wikipedia.org/wiki/Assembly_line) Hämtad: 2022-11-24

Wikipedia, (2022-12-24), "Normal Distribution",

Tillgänglig: [https://en.wikipedia.org/wiki/Normal\\_distribution](https://en.wikipedia.org/wiki/Normal_distribution) , Hämtad: 2022-12-30

Woodruff, Robert B. "Customer Value: The next Source for Competitive Advantage." *Journal of the Academy of Marketing Science* 25.2 (1997): 139-53. Web.

# Bilagor

## A Intervju

### A.1 Informationsbrev

Informationsbrev och förfrågan om medverkan i en intervjustudie.

Hej, vi är två studenter på Handelshögskolan via Göteborgs universitet som skriver en uppsats inom företagsekonomi. Studien i fråga riktar sig mot det digitala verksamhetsstödet Boet som utvecklats av Välfärdsteknik Sverige AB.

Studies syfte är att påvisa det värde som applikationen skapar för LSS-boenden i det olika kommuner.

Deltagande i denna pilotstudie via intervjuer genomförs via plattformen Zoom. Intervjun beräknas ta mellan 10-15 minuter. I början av intervjun görs en förfrågan om ljudinspelning av hela intervjun vilket respondenten har rätt att neka till. I enlighet med sekretesslagen kommer intervjuerna att behandlas konfidentiellt med detta menas att intervjuerna kommer att avidentifieras även namnet på vilka kommuner som medverkat. Din medverkan är frivillig och kan avbrytas när som helst.

Hälsningar

Sushmeet Kaur

Axel Pantzare

## A.2 Intervjuguide

Hur länge har applikationen använts hos kommunen ?

Vilket behov tyckte ni fanns på LSS-boenden som krävde en applikation som Boet ?

Tycker du att detta behov har tillfredsställts ?

Hur jobbar man med liknande arbetsuppgifter innan appen köptes in ?

**Följfråga** → Hur har arbetssättet förändrats efter inköpet av applikationen ?

Hur skulle du med egna ord beskriva appen Boet ?

Vilken förändringen har applikation bidragit med utifrån ditt egna perspektiv ?

Använder du applikationen i ditt dagliga arbete ?

**Följfråga** → Hur underlättar Boet ditt dagliga arbete och dina arbetsuppgifter ?

Har verktyget några förbättringsområden enligt dig, något som saknas ?

Har du någon uppfattning om hur brukarna eller personalen på boenden upplever Boet ? Har personalen kommunicerat detta ?

Har du någon uppfattning om vilka funktioner i appen som varit mest hjälpsam i det dagliga arbetet för personalen eller för brukarna ?

## B Intervjusvar

Alla intervjusvar är maskintranskiberade i word vilket innebär att vissa delar inte transkriberats helt riktigt.

### B.1 Respondent 1

**Författare:** Ja, vi kan börja med att få reda på hur ser en vanlig dag ut på din arbetsplats? Kan ni ta oss igenom vad du gör en vanlig dag om det finns en sådan?

**Respondent 1:** Ja, Det kan ju se lite olika ut faktiskt beroende på vilka brukare som bor där, på boendet. Jag har ju både gruppboestad och serviceboende som använder sig av Boet. Boet på gruppboestad används enbart av personalen. Och det är ju på grund av att vi har brukarna som inte själva kan använda mobiler eller appar. Så där fyller ju Boet, en funktion eller en ordning och reda i vad som faktiskt ska göras under dagen. Normalt sett så är det ju då att personalen blir påmind i gruppboestaden om vilka aktiviteter eller stöd som ska ges under morgonen. Innan man går till daglig verksamhet. Allting grundar sig på den genomförandeplanen som brukar ha av olika aktiv stödbehov som sen blir aktiviteter och som sen blir beskrivna. På ett sådant sätt så att att vem som helst ska kunna gå in och göra det, alltså ge stödet. Vi får liksom genomförande från den som ett verktyg i dagliga arbete. Genomförandeplanen finns i både pappersform och i vårt dokumentationsprogram. Ni kanske inte är där man läser de där detaljerna som är oerhört viktiga för många av våra brukare är hur man bemöter dom eller vad som är viktigt för den enskilda individen. Och det gör ju något Boet underlättar för personalen då en aktivitet kan vara att ta hänsyn till sådana små detaljer som kanske är bagatell men som är oerhört viktiga här för brukaren. Sen är det en del som när vi arbetar med Boet när personalen arbetar med boendet finns ju ytterligare en del och det är ju den delen som brukarna har i sina telefoner som vi använder oss och ute på servicelägenheter. Den bygger ju på också genomförandeplanen, men där jobbas det ju mer metodiskt på så sätt att vi. Skruvar på de här aktiviteterna och titta liksom hur får vi utan självständiga delaktig i just detta momentet då kanske vi behöver göra. Skruva hela tiden eller så där med jämna mellanrum och och. Liksom testar oss fram till. Via Boet då att man ska kunna gå till daglig verksamhet, till exempel själv utan för att komma in personal upp och hjälpa till att packa väskan och så utan det man då på ett strukturerat sätt kan skapa checklistor i Boet för att brukaren då. Som att ta med matlådan teknisk bok och telefon gör ni vet allting och så blev personalen faktiskt följa saker och ting kommer med ser vi då att att någon brukare inte med någonting varje gång eller så så. Då är det ju det vi ska jobba med eller så. Undrar liksom det är där vi ställa frågan, vad är det vi ska göra den här

för att det ska kunna funka i kombination med det att det är ju alltså vi gör ju rätt saker i varje fall, men har inte stöd utan att det finns ett behov utav det vi kan tänka sig att man ska kanske ringa sin mamma i en dag i veckan, liksom i en speciell tid som kanske aldrig brukar ringa till sin mamma. Utan, det var bara gav det jag säger. Nej, jag vill inte ni nekar den aktiviteten. Så får man ju fundera. Ska den finnas kvar i genomförandeplanen eller ska vi ta veck den? För det finns ju ingen mening att bli påmind om saker som man inte vill göra, utan att det är ju värt så att det är ju mycket fokus på det här. Gör vi rätt saker?

Vilka behov tyckte ni fanns på LSS boenden som krävde Boet?

För personalens del behövde vi få genomförandeplanen verklighet det dagliga arbetet ofta så skrivs genomförandeplanen så finns den och sen så ska man följa upp den 6 månader senare och så. Och det blir liksom ingenting som en använder sig av det förstår jag menar, det blir ingen instruktion när du ska jobba med brukande. Det är någonting du känner till och du vet, men du kan inte komma ihåg alla detaljer eller alla delar som finns i genomförandeplanen utan du då utgjorde ju efter att du själv skulle göra. Och då blir det ett förtydligande för personalen att man faktiskt gör dem sakerna som man har kommit överens med verkar dem eller som vi har observerat brukaren trivs med bäst.

Och tycker du detta behovet här? Boendet lyckats tillfredsställa direktionen som ni. Behövs sen behövdes?

Ja, absolut ja, ja, vi hade då. Och visst men vi vi hade 3 gruppboendestäder innan och då hade och innan vi liksom fick bo och så hade vi skapat. I likhet eller inte så likhet men enklare checklistor i teams för att liksom. På något sätt får struktur på det, men det underlättar ju oerhört mycket är ju liksom fick ett en app som har skapat till detta ändamålet och förstår ni

och hur länge har ni varit öppna i kommunen?

Jag började med servicelägenheter. [REDACTED] Och nu så börjar jag på gruppboendestäder för personalen där nu är ju [REDACTED]

Hur jobbade ni med Liknande arbetsuppgifter innan att man köptes in?

Ja antingen jobbar inte alls med det. Och så sätt att det bara var liksom upp till man utförde aktiviteterna. Beroende på vem som jobbade eller gjorde precis rätt och använder sina ifall kunskap, vilket gör nog. Vilket kan skapat mycket oro hos vissa brukare. Det finns många med autismspektra ja, när man är behöver det som har en tydlig struktur och. Så liknande bemötande som som möjligt. Så att det jag tror svara på det är ett ju då att vi inte jobba alls



med det. Eller till viss del att vi jobba med det. Vi försökte skapa liksom de här checklistorna i teams för att liksom få någon form av struktur på det.

Och hur skulle du säga att ert arbetssätt har förändrats efter ni har börjat använda den här applikationen?

Det som har förändrats är ju att. Att det blir tydligare när man kommer in och jobbar hos oss. att man vet vad dagen, vad det händer under dagen. Hur man förhåller sig i bemötande till brukare. Det som också varit en fördel att det blir mer synligt. Jag tycker det är lika viktigt att skriva avvikelser. Men vad ska jag säga? Efter litet blir som det blir på Solsidan, alltså inte bara misstagen. Insatsen medicinen man skriver det några i. Jag tycker vi ska lyfta fram solen också sa det, det är nog viktigt att han skulle komma. Det är minst lika viktigt.

Hur skulle du med egna ord beskriva applikationen Boet?

Jag skulle beskriva. Hur ska vi beskriva applikationen Boet liksom? Och om du skulle beskriva den mina egna ord?

Nej, men jag skulle jag. Skrivit så många. Och och. Man kan beskriva mycket kring Boet för att det det är liksom, lite luddiga saker vi får på prent. Och det som är viktigt är ju att vi jobbar mot självständighet och delaktighet. och att vi har en möjlighet för att kunna gå vidare med de frågorna. På brukardelen då delen då. Med ett hjälpmedel för man kan se det som ett hjälpmedel att komma dit. Och blir så självständig som möjligt. Vad det gäller personalens del, så är det som jag sagt tidigare, så är det det här bemötandet, det finns detaljer i brukarnas liv som man behöver observera. Och man måste ta hänsyn till det kan alltså det här enkla grejer som att dra upp rullgardinen det första man göra när man kliver in i en lägenhet det är inte okej hos alla. Och kan förstöra dagen för brukaren Och. Arbetsmiljö och mående hos brukaren så kan det ju också minska irritationen kring det så försöker liksom. Kolla och göra lite likadant. Allihop. En minimera risker för utåtagerande beteende.

Använder du Boet i ditt dagliga arbete eller är det bara personalen?

Nej, jag är inte inne speciellt mycket i Boet. inte och titta på enskilda aktiviteter med brukare eller så, men när jag är inne och tittar på Boet då är det ju mycket av kvalitet. Rapporten som den här sakerna jag vill titta lite på. Hur stapeln i ett för självständighet nu och vad är det vilken del behöver personalen gå in och ge stöd? hur ser det ut olika på olika dagar och så det här. Och ja, det är vi mer övergripande.

Ja, ja, ja, ja och sen drar vi. Tycker du att hovet har några förbättringsområden? Finns det något appen i sin helhet saknar?

Nej alltså det grundläggande konceptet med boende tycker jag. Det grundläggande konceptet är liksom väl genomtänkt. Det som är positivt för vårt också är ju liksom att. Fokus är på brukaren. Vi har ju liksom. Det finns ju väldigt mycket inom äldreomsorgen av vid digitalisering av olika slag. Så, men det är sällan med sig eller det är inte så vanligt att man ser att det är enbart riktad till denna målgruppen, vilket jag. Vilket jag saknar helt enkelt för många gånger, så kan vi. Eller så blir liksom inkluderande heller också. Ja, men det kan ju jobba också med detta, men det funkar ju liksom inte så vi har 2 olika. Funktioner och vi behöver någonting annat och det kan väl vara lite svårt eftersom eller LSS är betydligt mindre och äldreomsorg. Att liksom flagga för att vi behöver också liksom. Så, men jag tycker ju att Boet är bra på det sättet att det var riktat till målgruppen LSS.

Ja, sedan ändrade vi. Har du någon uppfattning om hur brukarna eller personalen? Eran kommun upplever appen av personalen någonsin kommunicerat detta till dig.

Vi har som det ser ut nu så är det en naturlig del i våra samtalsämnen, hela dagarna liksom eller så. Kring så att det är ju liksom ingenting som. Som liksom. Vi bara kommer på liksom så är behovet är en naturlig del i vårt arbete och jag menar vi, vi har blivit en naturlig del för vissa böcker också för dem liksom påminner personalen också, glöm inte lägga in det Boet sedan. Ju den kan det ju också bli att de ser ser att om det är en läkartid eller det är någonting som ska påminnas en tillfällig aktivitet. Vikten av att man har den i Boet, alltså att brukar se fördelarna med det och det är ju positivt.

Har du någon uppfattning om vilka funktioner som har varit mest hjälpsamma i det dagliga arbetet för både personalen och brukarna?

Nej, jag vet tidsuppfattning är ju oftast om vi tittar på brukar delen, så det är ju oftast tidsuppfattningen. Den delen som brukar ha svårast när ska man gå? Hur lång tid tar det tills saken? vissa brukare kan ju sitta på vad som tar 1, 2 timmar för att de är rädda för att glömma tiden och sådana saker och det kan man ju lägga in i Boet så att men nu går du check på den. Nu är det tiden check på den alltså man kan dela in det. Så sen tycker jag att valfriheten av att brukaren också kan snooza saker, man kan man ju inte snooza en läkartid. Det fungerar liksom inte så bra, men om man är kanske diskar mellan kl. 6 och 9 på kvällen, det är kanske så får man en plin. Men man kanske inte är så sugen på det, för man ser kanske teveprogram. Då kan man snosa att göra det vid ett senare tillfälle och få en påminnelse igen så att det är inte så där uppstyrt. Och det vi pratar om i arbetsgrupper

mycket nu också. Vad det gäller de här aktiviteterna. Att inte glömma bort den sociala delen så att vi blir liksom den får hemtjänst som går in och gör saker och ting och tappar liksom det sociala samspelet med brukaren. Och det behöver man liksom jobba i processen hela tiden att ja, men ja den där extra tiden ta en kopp kaffe, skapa relationer och prata liksom och det är ytterst i dom dialogerna. Jag känner in brukaren också. Vad var befinner brukaren sig just nu i sitt liv

Vi undrade bara. Om du eller om kommunen har något skriftligt underlag när ni köpte in Boet något en är det en offentlig handling de papperen när ni motiverar motivationen inköper undrar om vi kommer vara del av det?

Men det har jag inte. [REDACTED]

[REDACTED] Nej, vad ska vi säga administrativ hantering på? Den uppkom det från min ett håll liksom. Ja, och då blir det inte så mycket processande kring det utan jag. Jag förde ju dialoger med vår socialchef och så så.

Har du någon plan på att utföra eller att anpassa boendet till alla eller stående inom kommunen är det?

vi har det hos alla. Ni har det hos all.

## B.2 Respondent 2

Vilken typ av LSS boende jobbar du på idag och länge har du jobbat där?

Ja gruppboende och jag har jobbat där i ■■■ år

Vad är dina främsta arbetsuppgifter?

Ja det är ju att få de här personerna att få ett enkelt och fungerande liv med råd och stöd i vardagen.

Tycker du att det funnits något behov av en app som Boet? Känner du att Boet uppfyller något typ av behov som inte uppfyllts innan?

Ja som sagt var nu har ju vi inte startat med appen med dom boende än men jag kan definitivt se att det finns potential för att det kommer att bli bra. Men eftersom jag inte sett dom jobba med det själva än. Men jag kan ju se nu när vi håller på och lägger in allting. Det. Jag tror att det kommer underlätta för både personal och boende.

Hur har ni jobbat med nu? Säger att ni lägger in, börjar jobba med det. Hur har ni hanterat dom arbetsuppgifterna innan de alltmer kommer gå över på det här? Hur har ni jobbat det innan? Hur har ni jobbat med att hålla koll på rutinerna?

Ja, då har vi ju haft en rutinpärm. Ja där man då tydligt har sett då varje person behöver stöd med. Och. Ja, med vad och vilka tider och dagar och allting.

Tycker du att detta har funkat bra under de senaste ■■■ åren?

Ja, den har varit väldigt bra och vi har gjort en väldigt enkel och tydlig för att. Om man dom vikarier som kommer har tyckt att den varit väldigt enkel och tydlig. Ja, så den har fungerat bra

Den här pärmen är det något ni själva utvecklat?

Ja ja, det är. Ja,

Hur tror du att arbetsuppgifterna kommer förändras då när det går att använda boken mer som ni håller på att förbereda nu?

Ja förhoppningsvis efter att ha jobbat in sig lite med Boet så tror jag att vi i personalen kanske kommer känna oss lite mindre tjatiga. Nu blir det att man springer ganska mycket

och tjarar. Nu måste du börja laga mat. Men nu måste du sätta igång och laga mat. Nu är det väldigt mycket dags att börja laga mat. Och det kan ju tänka mig att. Och det kan jag tänka mig att vi slipper och att dom slipper höra. De kanske känner att de kan styra lite över. När det är dags att börja laga mat till exempel, men de slipper oss och istället bara checkar på på appen.

Vilka funktioner tror du den här appen? Vilken tror du kommer vara mest hjälpsamma? Nu vet jag inte hur mycket ni har har du har du fått en första inblick på hur det funkar, hur hur den funkar för er i personalen?

Ja alltså, det är väl egentligen mest den bilden jag har ännu eftersom det är. Jag har någon varit med mest och lagt in de här personal görandet liksom. Vad frågade du vilket vilket ja vilka funktioner är den tror det kommer hjälpa dig mest. Då tänker jag lite mer. Ni kommer själva att ha checklistor eller lite mer koll på men det det tror vi tydligt, det är nog vad som förväntas att jag ska göra och som förväntas av mig. Legat göra vad som ligger i. Ja, för vi delar ju upp. [REDACTED]

[REDACTED] Och den har han inte hållit på. Jag gör det som står på mitt, och så utgår du från att den andra gör sitt. Så att man inte behöver dubbelkollar utan ja. Det blir mycket mer mycket mer strukturerat. Ja, uppstrukturerat och tydligt att man har gjort eller inte har gjort

Ja och något om detta känner det? Det har inte varit tydligt med de gamla arbetssätten och hålla själv på det?

Ja, egentligen så har du någon det, men nu blir det här. Nu blir det ju nu. I och med att vi har liksom splittat upp i appen, då brukar jag säga ja då blir det ju alltid. Ja, det blir tydligare ja. Jag kan ju ha ut, säger så.

## B.3 Respondent 3

Men du jobbar som starkt pedagog. Ja perfekt använder till allt. Vad innebär att vara statsbidrag och vad dina främsta arbetsuppgifter. Det som inte. Vanliga arbete. Är ju att ha lite koll på inflation. Och ja, de är lika arbetaren. Ja. I vårt arbete med lite tips och lite riksdagen eller liksom? Ja, när det blir dyker upp lite svårigheter. Och vad skulle?

Hur skulle du beskriva dina främsta arbetsuppgifter då? Alltså, jag har ju problemet precis som alla de andra alltså, jag har ju dag och kväll och så så att jag inte har ju i det dagliga. Arbetet med brukarna är som alla andra, men sen är det då ditt utöver jag kommer genomförandeplanerna. Ja andra annan dokumentation som vi gör. Vilken form av EU, s beroende på jobbar du på idag och länge och jobbat där. [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] Även då.

Ska det gå in på lite på Boet vapen arbetar du med Boet dagligen? Tack, ja, det gör du. Jättevan och hur länge har du jobbat med året? Ah, det är nog. Är det inte smart att åtrå snabbbladdar. Jag kan vara lite fel på dem, men ungefär just det.

Ja, och tycker du att Boet som en applikation har den lyckats? Uppfylla det behovet som du tycker har behövts på receptionen? Ja, det tycker jag. Det tycker det eftersom vi har. Vi har ju egna. Alltså jobb mobiler och då har vi ju appen där så att det blir ju ett redskap som följer med i allt vi gör.

Skulle du vilja beskriva lite på vilket sätt? Den har ju varit för arbetsuppgiften lite enklare för att från början så var jag inne på. Och då var det ju också så att då var det vi gjorde vi eller då hade vissa gruppboende så det var lite lättare och hantera de papperna. Men nu när vi bara har en bas, det är ju bara en liten litet utrymme för vi utgår från så kan man ju inte ha det här arbetet heller så då är då är det ju jättemycket lättare med app. De all alla insatser finns ju, så det är ju det att den följer ju med oss när vi jobbar och den följer med oss. Ja i allting och det är så lätt att klicka att man har gjort det och även här. Vi har ett par brukare som också klickar tillbaks när de gör saker och då ser man det också. Behöver man inte vara på dem? Och hur alltså detta pappersarbetet har det helt eliminerats. Och ja, min dag vi har inget sådant alls. Det har varit lite grann på det, men hur ska du säga att era arbetsuppgifter har förändrats i samband med att ni till [REDACTED] ett ja, alltså innan löven ju väldigt mycket tid på att dokumentera eller att. Ta fram insatserna och läsa liksom man skulle göra så. Nu är den ju med så att tiden har ju förlagts mycket mer på brukarna än vad

den var innan. Det var väldigt mycket pappersarbete innan. Ja. Ja, jag tror det det är för att den andra mannen svarar ja. Nu ska vi se. Vilka funktioner tycker du? Apple har varit mest hjälpsamma? Alltså hjälp samma som på mig i arbetet så är det nog att de beskriver alltså. Jag går ju in i en insats och så att säga när man plockar ut det. Visst vissa lärare säger ju ändå, men man plockar ut det svåra är just det han skulle ha hjälp med det eller han skulle ha det? Ja, det är det ju inte den främsta ja. Så det gör det lite mer lite lättare att förstå brukar jag får innan om man tänker att vi skulle gå till någon. Om informationen finns på basen så ska man liksom hålla reda på det. Hålla koll på det så kanske man går från er brukar till en annan gård ska jag ha koll på 2 grejer jag ska göra men nu är det ju bara OK. Jag ska vara där den tiden upp och så tittar man för det. Så klickar man för man gjort det kan man bara anke om man då dessutom jobbar med någon annan så kan du ju se jaha. Han har inte varit där. Nej, men då går jag dit och fixar det. Klickar man på det? Och i den här appen. Appen har ju 3 olika lägen. Du jobbar bara med den som är gjord kanalen, så du har inte den som är mer administrativ nej eller? Alltså, jag har ju tillgång till hemsida så jag kan ändra via hemsidan och så det ändrar ju insatserna. Men det är kanske en app till? Det vet jag inte och i så fall har jag inte. Ja OK yes, tycker du att appen har några förbättringsområden något alltså? Ja, alltså så är det väl alltid. Man kan ju alltid göra någonting. Jag vet att jag har saknat eller vi i personalen har saknat den här att man kan inte. Alltså när någon är borta, ja, jag tror jag har en medicin kl. 8. Den personen är någon annanstans och de har fått medskickat producenten. Då kan måste jag liksom Klicka för att den är gjord, vilket den är, säger ni medskickad. Men men jag skulle vilja liksom ha en sån här neutral grej man inte har utfört insatser utan att den är liksom. Det har vi ju sagt ett par under rättegången. Jag vet inte om det är för gott, men det är. Det är en sån grej som tar ibland, så om man tittar tillbaka så ser det ju ut som om allting är djupt. Men vissa grejer är egentligen inte gjorda, för de har kanske nekats och så. OK så ett alternativ till där att ha alltså bra. Ja så är den en liten tillköp box som man kan klicka IOK ja. Vad hur om du kollar på hela arbetsplatsen och alla kollegor och brukarna i en helhet. Hur tycker du att applikationen? Hur har den bidragit med förändringar? Och har du sett större förändringar? I helhet, det är ju helt i och med det här, absolut, för att det här med att kolla massa, alltså jag innan var det lite alltså osäkerhet, vad skulle han där, vad skulle den där och när du genomförandeplanen där? Men det är det ju inte längre, alla har ju. Det så blir det ju med att det blev mer lika mellan annat. All personal även kommer in en vikarie som kanske bara för 3 gång. Så har de ju instruktionen i Apple. Skulle du kunna säga att det har lett till minskad stress på arbetsplatsen? Ja, men det tycker jag ju absolut absolut yes, ja, det var allt. Vi hade faktiskt det var andra. Är det något du vill tillägga något du vill framföra? Åh nej. Så där kommer på? Nej, nej. [REDACTED]. vad sa du tack så

## B.4 Respondent 4

Ja vad. Vad innebär det arbete och hur skulle du beskriva den här främsta arbetsuppgifter? Alltså, mitt hår har blivit fult liksom. Ja precis på elles boendet då. Vad har du ditt arbete på eller så här boendet? På mitt innan året? Ja alltså bara dina dina främsta arbetsuppgifter. Ja. Med arbetar ju. Med kunder och den som? Och hur går det ifrån en genomförandeplan? Så. Nej, hur skulle du om du tar oss igenom en vanlig dag på jobbet? Hur skulle den se ut? Om man kommer till jobbet kanske läser igenom mejl och och sen har vi en. Mejl och lite vad som har hänt med kunden och så. Ja. Stan ja sen. Av. När liten som en kund. Gud sa du det här blev skitsvårt, men det är ganska okej. Det är helt OK appen liksom? Ja, men det kommer. Det var lite på vem du är liksom först. Men då för mig alltså, men det är egentligen. Jag kan ta tid att lugna ner det. Det är ingen. Vi har väldigt korta frågor och väldigt så kräver det inte jättelångt svar, men vi kan väl till exempel jobba du. Vilken typ av EU, s boendet jobbar du på? Är det för jag vet att ni är lite olika? Ja, det är ett serviceboende. OK, och hur jobbar man på ett sånt boende? Ja, men precis då har ju alla våra kunder i egen bostad så de har både i en lägenhet som vi ja, det kan vara. Så all de är inte i stan, det är ju inte i samma hus till exempel utan vi behöver gå det som att de bor ensamma lika utbredd liksom. Nej, yes, hur hjälper du kunderna? På vilket sätt? Vad kan det vara? För vad kan du behöva är det precis, det är ju lite olika så där beroende på. Vi har ju ganska olika. De har ju olika vision, olika händelser, en del kanske bara häftad en gång i veckan. Medans vissa var det kunde ha stöd dagligen, sen kanske morgon och kväll plus. Ja och dagen då yes ser lite olika ut så vi kan bara de som bara har en gång i veckan. De kanske har stöd med städning eller handling eller någon kanske bara har en promenad så OK och behöver lite stöttning i. Kanske bara ringer och behöver lite stöttning. Svar. Ja i dessa serviceboenden jobbar även kunderna med appen book x, för vi vet att det är istället för stunder så har de inte det att själv kunna jobba med den också? Ja, men precis de. Vi har ju precis börjat med vattenbadet och så vi har inte. Vi har börjat med den vi personal just nu för att ni ska bli bekväma. Och för att det inte blir när vi väl presenterar, alltså när kunderna börjar med det också så att det inte blir rörigt då att vi inte kan det och de frågor och sen blir det liksom så därför håller vi just nu på och bekantar oss med appen då. Men de vi har tror jag 5 6 kunder som har tackat ja och vill ja OK delta ja så så de är väldigt entusiastiska och frågar när de ska få inloggningen och och och så där ja men det är väl så. Ja nya tekniker nya smaker ja ja men precis så det känns jättekul. Ja, det är spännande. Hur länge skulle du? Hur länge har ni i personalen använt appen om vi kan ta veckor månader? Jag exakt, jag har faktiskt inte exakta tiden. Jag tror min kollega, jag har ni pratat med min kollega



██████████ det har inte hon har, för hon har haft vara ansvarig för Boet så att hon har nog mycket bättre koll än vad jag har sen. Men jag skulle gissa på ██████████ vi gör och kommer rätt. OK men ja och du använder den dagligen just nu. Ja yes, vad tycker du? Har du? Hur länge har du jobbat och PO LS ärenden allmänt? Om jag tror jag har varit fast anställd i år kyrka och sen har jag jobbat lite som vikarie innan och. Lite tuftt ja så just tycker du att vilket behov fanns tyckte du fanns på din arbetsplats som du tycker att Boet har uppfyllt? Ja, men mycket kanske de delaktighet tycker jag är väldigt mycket liksom att de får känna sig. Delaktiga att man har den här appen och vi har ju många som är väldigt tekniska lagda och tycker det är kul mappar och så. Men och sen så just med bild bilstödet och sånt som finns i appen tycker jag ska bli jättekul att se sen när vi börjar med kunderna hur det kommer funka. Så vi har a. Ja per Svensson undrar vi hur de arbetsuppgifterna som du tror att appen tar över eller har tagit över. Hur jobbade ni med de sakerna innan appen var det mycket pappersarbete du var uppslutningen med kunderna och sa nej, men precis nej, men vi hade egentligen bara ett. Schema då som som vårt dagsschema, hur hur det såg ut så den hamnar nu i appen istället då annars så jobbade vi utifrån genomförandeplanerna och de ligger ju de ä ju digitalt inne i ett program i datorn. Ja så genomförandeplanen har gått från att vara på papper och övergå till att det blev digitalt nu. Ja, det har varit digitalt länge. OK öppen men schemat fin var förut berättar och nu finns det också i appen. Ja, men exakt och sen är det väl lite smågrejer i appen som vi som man kanske inte skriver i genomförandet. Han skriver genomför annat plan, men vi kan ju skriva. För för det är en viss del som bara vid personal ser och där kan vi kanske skriva små tips. Ja ja men liksom. Var noga med att bemötande till den här personen, till exempel för alla. Och tycker du att detta om du tänker allmänt har det minskat stressen på arbetsplatsen har det gjort det mycket tydligare att utföra dina arbetsuppgifter? Ja, men det tycker jag faktiskt just det för att ja, det är enkelt att bara kolla i appen och det står det ju också då en liten beskrivning. Direktsändes behöver vi gå in och kolla i genomförandeplanen då. Om vi ska se exakt och det är ofta i kanske inte ofta man gör varje dag. På vilket sätt skulle du säga att Boet har underlättat för dig i ditt dagliga arbete och dina arbetsuppgifter? Ja, men just nu innan vi har börjat med kunderna så skulle det ju vara att det går enkelt och snabbt att bara se exakt vad jag ska göra inför varje stöd för då har vi skrivit en liten istället för att logga in. På varje kund för tjej och sen gå in och läsa detaljerat i genomförandeplanen skulle jag ha behövt gjort innan. Och de är till exempel vikarie, så är det jätteenkelt att se tydligt vad jag ska göra. Är detta är någonting jag tycker det har varit jämnt en det mest det mest hjälpsamma ifrån. Men just nu tycker jag nog att det har varit det mest att det. Mer ja att man kan se tydligare snabbt vad man ska göra. Nu har ni inte haft appen har inte jobbat med den så länge eller nån precis så att det blir ju mer det kommer ju handla mer känner vi börjar med grunderna också. Vad skulle du se redan nu? Känner du att det finns något förbättringsområde eller

något du känner att saknas i appen? Ja ja, men just nu kommer jag på just för att i när vi har det finns liksom ingen funktion som vi kan skriva till varandra, kanske lite sådär typer nästa, alltså sådana här smågrejer liksom. Ja, sånt kanske. Så lite mer som SMS, fast i appen. Ja, för när vi hade varit schema liksom pappers, då kunde vi ju skriva små. Små grejer liksom till varandra på och det har vi liksom ingå i appen då som vi kan göra det. Ja, men det är jättebra, det är det nog. Skulle finnas någon liten liksom anteckningsbok. Som den kan se om jag jobbar till kväll. Ja, men till kl. 20.01 på kvällen så kommer det min kollega har du och jag kanske ska skriva att den kund? Ja, jag vill ha sovmorgon imorgon. Ja sådana Boden grejen är väl ja. Hur tycker du? Alltså, jag tror inte ens så länge att vi kan inte lägga in bilder på personalen, för de kan ju se vilken personal som tar mig i text. Men jag tror inte det fanns utifrån det. Vi kan inte lägga upp bilden. Vilken personal ja så du tittade bli enklare för kunderna att känna igen. Nej, men vi har kanske någon gräns som vi inte kan läsa. Så sparar och då är det ju lättare om man kan se på en bild. Tydlig utvald. Alltså så skulle jag. Om vi kollar lite. I helhet med kollegor och med chefer. Och så hur tycker du att den äntligen har bidragit till förändringen har det skett, men nu när ni har övergått lite mer och mer som pappersarbete till digitalt arbete har gruppdynamiken förändras på något sätt. Är det något en in? Men det är det lättare att jobba med kollegorna. Det finns det något hinder? Alltså, än så länge har vi inte direkt av så mycket i och med att vi inte riktigt har. Det är bara vi personal som har kommit igång så att det är inget speciellt faktiskt som jag har märkt. Nej nej, ja, inte vara någon allt vi hade praktiskt. Ja tack så jättemycket. Ja det var ingen f nej sa jag. kör säkert en kollega sen kommer kanske kännas fall lite mer utförligt.

## C Enkät svar

**Tabell 2:** Sammanfattande resultat från enkätundersökningen hos de olika boendena med totalt 15 svar där 13 godtogs. Här har svaren skalats om från svarsskalan 1-7 till de efterfrågade kvantiteterna vilket på de första tre frågorna är hur många minuter som sparats på de första tre frågorna mellan 0 och 120 minuter. På de fyra resterande frågorna har svaren skalats om för att visa maximal minskning (-100%) till maximal ökning (+100%) där ingen förändring är 0.

Fråga	Medelvärde svar $\pm$ standardavvikelse
Hur mycket arbetstid per dag sparar du på att instruktioner från genomförandeplanen finns i mobilen? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag	66,15 $\pm$ 29,87 Minuter
Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda aktivitetsstöd så som checklistor i Boet? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag	67,69 $\pm$ 33,20 Minuter
Hur mycket arbetstid per dag tror du att du sparar på att använda Boet för att ge påminnelser till brukarna? Alternativ 4 motsvarar 1 timme per dag (svar krävs inte om frågan inte är relevant för dig)	64,62 $\pm$ 31,78 Minuter
Hur upplever du att välmåendet hos brukarna har förändrats av att instruktioner från genomförandeplanen används mer? Alternativ 4 är ingen förändring	+43,59 $\pm$ 36,98%
Hur har Boet förändrat tydligheten i dina dagliga arbetsuppgifter? Alternativ 4 är ingen förändring	+76,92 $\pm$ 25,04%
Har din oro förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas? Alternativ 4 är ingen förändring	-33,33 $\pm$ 36,00 %
Har din stress förändrats i ditt dagliga arbete efter att Boet började användas? Alternativ 4 är ingen förändring	-35,90 $\pm$ 41,86 %